



# UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

## TRABAJO FIN DE ESTUDIOS

Título

Estudio de las posibilidades y límites del acompañamiento con renta de ciudadanía: análisis basado en evidencias.

Autor/es

SONIA MARTÍNEZ FREJO

Director/es

DOMINGO CARBONERO MUÑOZ

Facultad

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Titulación

Grado en Trabajo Social

Departamento

DERECHO

Curso académico

2019-20



***Estudio de las posibilidades y límites del acompañamiento con renta de ciudadanía: análisis basado en evidencias.***, de SONIA MARTÍNEZ FREJO (publicada por la Universidad de La Rioja) se difunde bajo una Licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Unported. Permisos que vayan más allá de lo cubierto por esta licencia pueden solicitarse a los titulares del copyright.

## TRABAJO FIN DE GRADO

Estudio de las posibilidades y límites del acompañamiento con renta de ciudadanía: análisis basado en evidencias.

Study of the possibilities and limits of accompaniment with citizenship income: evidence-based analysis.

AUTOR:

Sonia Martínez Frejo

TUTOR ACADÉMICO

Domingo Carbonero Muñoz.

Universidad de La Rioja.

Grado en Trabajo Social.

2020

<b>0. Abstract</b>	<b>Pág.4</b>
<b>I. Introducción</b>	<b>Pág.5-6</b>
<b>II. Marco teórico</b>	<b>Pág.7-29</b>
➤ Políticas de inclusión social: Políticas de ingresos, empleo y servicios sociales.	<b>Pág.7-20</b>
➤ Acompañamiento social.	<b>Pág.21-24</b>
➤ Conceptos básicos, acogida, diagnóstico, contrato y acompañamiento.	<b>Pág.25-28</b>
➤ Codiagnóstico en cuanto a metas, objetivos; contrato, plan de trabajo y compromisos)	<b>Pág.29</b>
<b>III. Objetivos generales y específicos</b>	<b>Pág.30-31</b>
➤ Objetivos Generales	<b>Pág.30</b>
➤ Objetivos Específicos	<b>Pág.30</b>
➤ Finalidad	<b>Pág.31</b>
<b>IV. Metodología</b>	<b>Pág.31-36</b>
➤ Fuentes de datos secundarias:	<b>Pág.31-33</b>
– Normativa y planes de la Rioja (servicios sociales, ingresos o empleo)	
– Datos propios de la consejería, datos de la encuesta de condiciones de vida, resultados de la encuesta de satisfacción de servicios sociales.	
➤ Fuentes de datos Primarios	<b>Pág.33-36</b>
– Entrevistas a profesionales y usuarios (Personas entrevistadas y profesionales, (perfil: sexo, categoría, tiempo de profesión, rural/urbano)	
<b>V. Resultados</b>	<b>Pág.36-49</b>
➤ Ingreso mínimo vital a raíz de la actual crisis ocasionada por el Covid-19	<b>Pág.36-39</b>
➤ Análisis Sociodemográfico de los perceptores de RC.	<b>Pág.39-43</b>
➤ Aspectos económicos, cuantía y administración de las personas perceptoras de Renta de Ciudadanía.	<b>Pág.43-44</b>
➤ Principales necesidades económicas derivadas del discurso de los usuarios.	<b>Pág.45</b>
➤ Principales discursos referidos a la administración y gestión de la Renta de Ciudadanía desde el discurso de los entrevistados.	<b>Pág.46-47</b>
➤ Acompañamiento y seguimiento de los casos de RC.	<b>Pág.47-49</b>
➤ Percepción de los usuarios con respecto a la RC.	<b>Pág.49</b>

<b>VI.</b>	<b>Conclusiones y aportaciones para la práctica profesional</b>	<b>Pág.50-53</b>
	➤ Conclusiones tras el estudio de la aplicación Renta de Ciudadanía	<b>Pág.50-51</b>
	➤ Recomendaciones y déficits encontrados en la legislación.	<b>Pág.52-53</b>
<b>VII.</b>	<b>Anexos</b>	<b>Pág.54-71</b>
	➤ Anexo 1	<b>Pág.54-57</b>
	➤ Anexo 2	<b>Pág.58-61</b>
	➤ Anexo 3	<b>Pág.62</b>
	➤ Anexo 4	<b>Pág.63-68</b>
	➤ Anexo 5	<b>Pág.69-71</b>
<b>VIII.</b>	<b>Bibliografía</b>	<b>Pág.72-74</b>

---

### **Resumen:**

---

A raíz de la aprobación de la 4/2017, de 28 de abril por la que se regula la Renta de Ciudadanía en La Rioja, se consolida la intervención por parte de los sistemas de empleo y de servicios sociales. En base a su reconocimiento, se establecen diferentes funciones para ambos. En este trabajo, se pretende indagar en el modelo de intervención y en el perfil de personas perceptoras de renta de ciudadanía, profundizando en el rol desempeñado por parte de los servicios sociales de atención primaria. En este caso, destaca su papel en la elaboración de diagnósticos y de programas de acompañamiento social. Se recoge una triple estrategia de investigación: análisis documental, análisis de fuentes secundarios y entrevistas exploratorias. Principalmente, los hallazgos conducen a establecer propuestas de futuro en base al acompañamiento social con renta de ciudadanía y posibles reformas.

**Palabras clave:** Renta de Ciudadanía, Diagnóstico, Acompañamiento social, Servicios Sociales, Perceptores, Atención primaria.

### **0. Abstract**

---

Following the 4/2017, April 28th approval, by which is regulated the Citizenship Income in La Rioja, the intervention is consolidated by employment system and social services. Based on their recognition, different functions are established. In this project, the main aim is to investigate the intervention model and the profile of people who get citizenship incomes. In this case, its role at the elaboration of diagnoses and social support programs stands out. A triple research strategy is collected: documentary analysis, secondary sources analysis and exploratory interviews. Mainly, the results lead to establishing future proposals based on social support with citizenship incomes and possible upgrades.

## ***I. INTRODUCCIÓN.***

---

La crisis económica que sufrió nuestro país en el año 2008 y junto con el nuevo paradigma mundial al que nos enfrentamos a raíz del Covid-19 ha golpeado con especial virulencia a los estratos sociales más vulnerables de nuestra sociedad. De este modo, en ambos casos han ido surgiendo nuevos fenómenos de exclusión social, a los que la ausencia o precariedad de trabajo ha generado un mayor índice potencial de personas con graves carencias socioeconómicas.

Como veremos en el trabajo, la exclusión social es un fenómeno que afecta 11,3% de la población de los cuales el 4,1% se encuentran en la exclusión más extrema (INE). De ahí, que en el primer capítulo se persiga caracterizar las problemáticas de exclusión social y de renta de ciudadanía en La Rioja.

A raíz de este problema el Gobierno autonómico se aprueba la ley 4/2017, de 28 de abril por la que se regula la Renta de Ciudadanía en La Rioja. El objetivo principal de esta ley es garantizar el derecho subjetivo a aquellas personas que se encuentran en situación de exclusión social atendiendo las necesidades básicas de la persona y su núcleo familiar de convivencia y promoviendo su inserción social y laboral. En un primer capítulo se configura como la última red de protección social garantizando sus necesidades básicas sin establecer periodos de espera para acceder a la renta una vez agotadas las prestaciones y subsidios de desempleo, y sin establecer un periodo máximo de percepción de la misma; de modo que la prestación se mantiene ininterrumpidamente hasta que persistan las circunstancias que dieron lugar a su solicitud.

En el capítulo destinado a metodología se pretende que el lector conozca las diversas técnicas empleadas en el estudio que se ha llevado a cabo, atendiendo a la explotación de datos estadísticos realizado mediante un programa que ha facilitado el Gobierno de La Rioja. Asimismo, se muestran las entrevistas que se habían planificado tanto a profesionales como usuarios y las que finalmente se han podido realizar.

En el capítulo número 4, se profundiza en aspectos de donde se muestra el perfil sociodemográfico de los perceptores de la renta aportando datos y gráficos oficiales con el fin de ofrecer al lector una mayor información acerca del tema en cuestión. Además, se muestra la visión subjetiva desde el punto de vista de los usuarios mediante una entrevista que se complementa con la opinión profesional de técnicos que han vivido el proceso de creación y de implantación de la ley.

Como se ha mencionado la actual situación acaecida por a raíz de la pandemia mundial en la que nos encontramos debido al Covid-19 ha generado un incremento de casos y de potenciales perceptores de renta de ciudadanía ya que sus condiciones de vida se han endurecido, es por ello que desde el Gobierno central se ha propuesto el denominado “Ingreso mínimo vital” ligado a la Seguridad Social y que se presenta como una solución estatal y permanente que genera un nuevo paradigma de abordar la exclusión social.

Finalmente, en el capítulo final de este estudio que tiene como objetivo estudiar la realidad de un colectivo generalmente poco visibilizado cuyas condiciones vitales son extremas. Se pretende establecer una reflexión a modo de conclusión así como los déficits encontrados tras el análisis de la normativa introduciendo la hipótesis de que la actual normativa no soluciona la situación de exclusión social ya que es un sistema en el que se desarrollan prácticas de carácter asistencial pero que gestiona los casos pero no solventa las situaciones.



## **II .MARCO TEÓRICO DE LA RENTA DE CIUDADANÍA: EMPLEO, INGRESOS Y SERVICIOS SOCIALES**

---

### **2.1 Las políticas de inclusión social: política de ingresos, empleo y servicios sociales.**

El derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado se recoge en el artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas (1948) y también en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (UE) (2000). Los sistemas de renta mínima suponen la concreción de la responsabilidad de los poderes públicos en cuanto a su deber de garantizar un nivel de vida adecuado a los ciudadanos. Es por ello que en el año 2010 el Parlamento Europeo publica una resolución donde considera la introducción en todos los estados miembros de la UE medidas específicas de apoyo a personas con ingresos insuficientes mediante prestaciones económicas y un acceso facilitado a los servicios de modo que se mejore la integración social y un nivel de vida adecuado para todos los ciudadanos. Estas medidas quedan refundadas por la normativa estatal española, la cual en el artículo 14 de la Constitución establece que los españoles son iguales ante la ley y en el artículo 9.2 impone a los poderes públicos promover condiciones para la libertad y la igualdad (Ley 4/2017, de 28 de abril).

La legislación define esta ley como un “*derecho subjetivo reconocido a las personas que se encuentran en situación de riesgo o exclusión social*”, y cuya finalidad es “*atender las necesidades básicas del solicitante y su núcleo familiar de convivencia que se encuentren en esta situación, promoviendo su inserción social y laboral.*” (Ley 4/2017, de 28 de abril).

Cuyas características principales son las siguientes:

- La renta es subsidiaria respecto a las prestaciones públicas existentes, salvo excepciones, y es complementaria hasta el importe que corresponda en cada caso, no obstante, se complementará cuando el titular perciba ingresos que procedan de las acciones protectoras de la Seguridad Social es sus modalidades contributiva y no contributiva salvo excepciones.
- Se configura como la última red de protección social, con el objetivo de garantizar las necesidades básicas.
- No se establecen periodos de espera para acceder a la renta una vez agotadas las prestaciones y subsidios por desempleo.
- No se establece un plazo máximo de percepción, es decir, se mantiene ininterrumpidamente en tanto persistan las circunstancias que dieron lugar a su reconocimiento.

A tenor del artículo “*La profesión de trabajo social ante los desafíos de las políticas de inclusión en España* (Pérez, Martínez y Carbonero, 2020)” el modelo de cohesión social en el que fueron diseñadas las políticas de exclusión social fue a finales del siglo XX, por lo que actualmente ha variado sustancialmente. En la última década los mercados laborales han generado gran precariedad laboral y desempleo, abordados a continuación.

### **2.1.1 Principales desigualdades en el contexto autonómico en materia de pobreza y desempleo.**

A partir de los datos recogidos por la Encuesta de Condiciones de Vida (ECV) y de la Encuesta de Población Activa (EPA), se detectan diferencias relativas a los indicadores de desempleo, precariedad laboral y tasa de pobreza. Siguiendo el informe de desigualdades en España (Ayala y Ruiz Huerta, 2018), se han diferenciado distintos subconjuntos geográficos.

A este respecto, se ha situado a la Rioja en el marco nordeste. A continuación, se recogen los resultados obtenidos:

- **Noroeste** (Galicia, Asturias y Cantabria). En este contexto, los resultados son muy parecidos al conjunto de España, obteniendo indicadores inferiores al conjunto de España. Si bien, Asturias obtiene una tasa de desempleo de larga duración (43.9%) superior al conjunto de España.
- **Nordeste** (País Vasco, Navarra, La Rioja y Aragón). Las regiones incluidas obtienen mejores resultados que el conjunto de España. Sólo se obtienen resultados superiores de la tasa de desempleo de larga duración (38.6%) que el conjunto de las regiones. Finalmente, La Rioja obtiene resultados ligeramente inferiores al conjunto de España. A excepción del indicador de desempleo de larga duración en comparación a País Vasco, obtiene peores resultados autonómicos que el resto de las comunidades.
- **Madrid**. La región de Madrid recoge indicadores inferiores en los diferentes indicadores para el conjunto de España.
- **Centro**: Castilla León, Castilla La Mancha y Extremadura. Los resultados ofrecen una diversidad interna. Por un lado, Castilla y León ofrece mejores resultados. Por otro lado, Castilla La Mancha destaca un peor resultado en la tasa AROPE (33.5%). Por último, Extremadura obtiene los peores indicadores para todos los indicadores propuestos.
- **Este**: Comunidad Valenciana, Baleares y Cataluña. Las regiones incluidas en este grupo presentan resultados distintos. Por un lado, Cataluña obtiene mejores resultados en relación con los indicadores nacionales. Por otro lado, la Comunidad Valenciana y las Islas Baleares obtienen peores resultados que el conjunto de España. Si bien, la Comunidad Valenciana obtiene una mejor tasa de desempleo (14.1%) y tasa de desempleo de larga duración (15.3%).
- **Sur**: Andalucía, Murcia, Ceuta y Melilla. Estas autonomías obtienen peores indicadores que el conjunto de España. Si bien, Murcia obtiene una tasa inferior respecto a la tasa de desempleo de larga duración (26.2%) en comparación al conjunto de España.
- **Canarias**. Los resultados recogidos para las Islas Canarias señalan tasas más elevadas para el desempleo (21.03%), y la tasa de desempleo de larga duración (35.1%), la tasa de contratación temporal (30.8%) y la tasa AROPE (36.4%).

Tabla número 1: Principales indicadores del mercado de trabajo en España.

	1	2	3	4
<b>Total Nacional</b>	14,7	31,4	25,6	26,1
<b>Andalucía</b>	21,08	34,5	37,6	38,2
<b>Aragón</b>	10,5	26,6	21,9	17,7
<b>Asturias, Principado de</b>	15,03	43,9	23,9	20,9
<b>Baleares, Illes</b>	17,06	15,3	25	18,1
<b>Canarias</b>	21,03	35,1	30,8	36,4
<b>Cantabria</b>	12,2	25,9	19	25
<b>Castilla y León</b>	12,42	29,8	22,9	19,5
<b>Castilla - La Mancha</b>	15,74	35	27,8	33,5
<b>Cataluña</b>	11,64	26,1	20,4	18,9
<b>Comunitat Valenciana</b>	14,11	31,5	27,9	30,2
<b>Extremadura</b>	22,52	35,8	32,8	44,6
<b>Galicia</b>	12,47	32,2	26,2	23
<b>Madrid, Comunidad de</b>	11,7	28,8	18,4	19
<b>Murcia, Región de</b>	15,12	26,4	32,7	32,7
<b>Navarra, Comunidad Foral de</b>	8,19	26,2	22,4	12,6
<b>País Vasco</b>	9,62	38,6	22,3	12,1
<b>Rioja, La</b>	11,1	28,7	24,9	20,4
<b>Ceuta</b>	22,31	50,2	28	49,3
<b>Melilla</b>	25,92	60	29,6	24,1

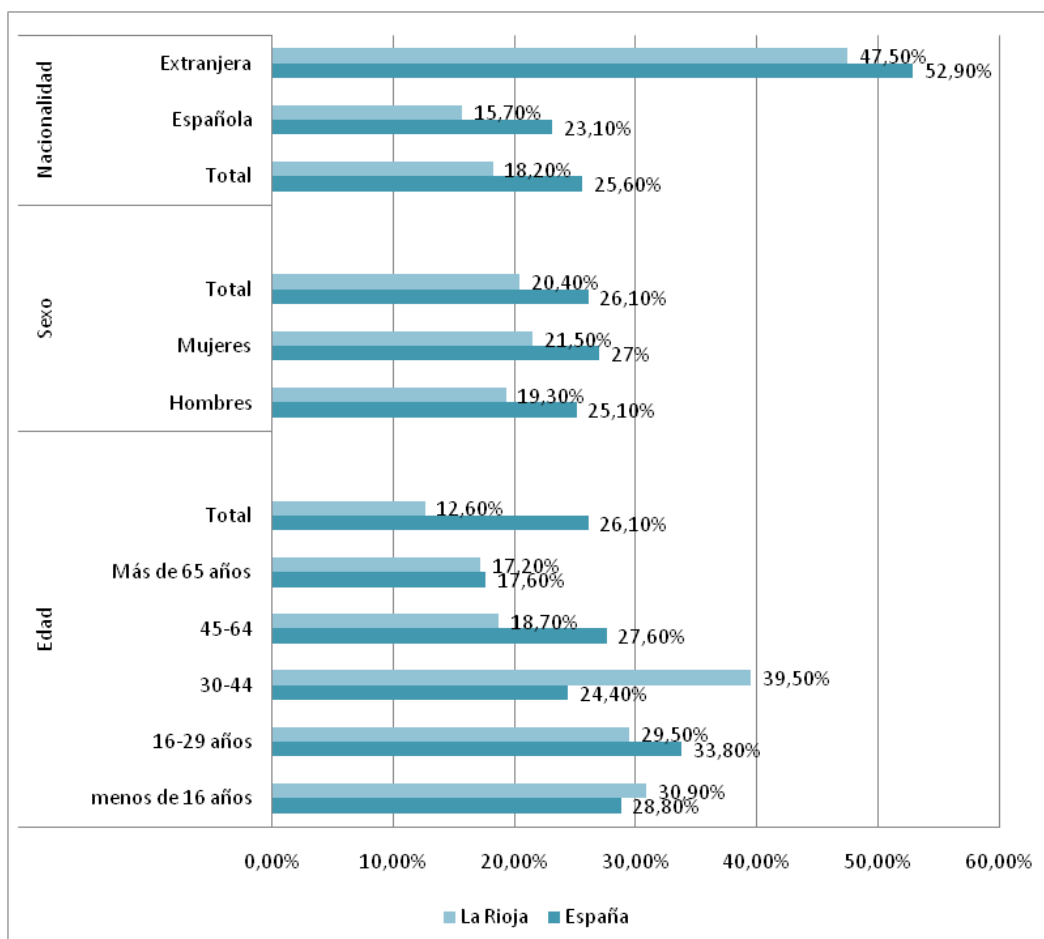
Nota: elaboración propia a partir del primer Trimestre de la EPA y la Encuesta de Condiciones de vida 2018. 1. Tasa de desempleo. 2. Tasa de desempleo de larga duración (Más de dos años de búsqueda de empleo. 3. Tasa de asalariados en régimen de temporalidad. 4. Tasa AROPE.

## 2.1.2 Perfiles demográficos y socioeconómicos en riesgo de exclusión en España y La Rioja.

A continuación, se detallan los principales aspectos de riesgo relativos a los problemas de exclusión social. Mediante el uso de la Encuesta de Condiciones de vida 2018, se han detallado los principales elementos de riesgo atendiendo a aspectos de carácter sociodemográfico, clase social y tipo de hogar (INE, 2020).

Las tasas de riesgo de pobreza y de exclusión social son mayores para el conjunto de España que para La Rioja. En el gráfico número XX se aprecia como los perfiles de riesgo se asocian en mayor medida a población con nacionalidad extranjera. Principalmente, esta tasa es ligeramente mayor en España (52.9%) que para La Rioja (47.5%). En ambos conjuntos la tasa de pobreza afecta en mayor medida a las mujeres, siendo superior en España (27%) que en La Rioja (21.5%). Finalmente, los patrones de edad son distintos para España que para La Rioja. En el caso de España, los tramos de edad son los siguientes: 16-29 años (33.8%); 45-64 años (27.6%) y 30-44 años (24.4%). Por el contrario, los tramos de edad para La Rioja hacen referencia a los tramos de 30-44 años (39.5%), menos de 16 años (30.9%) y 16-29 años (29.5%).

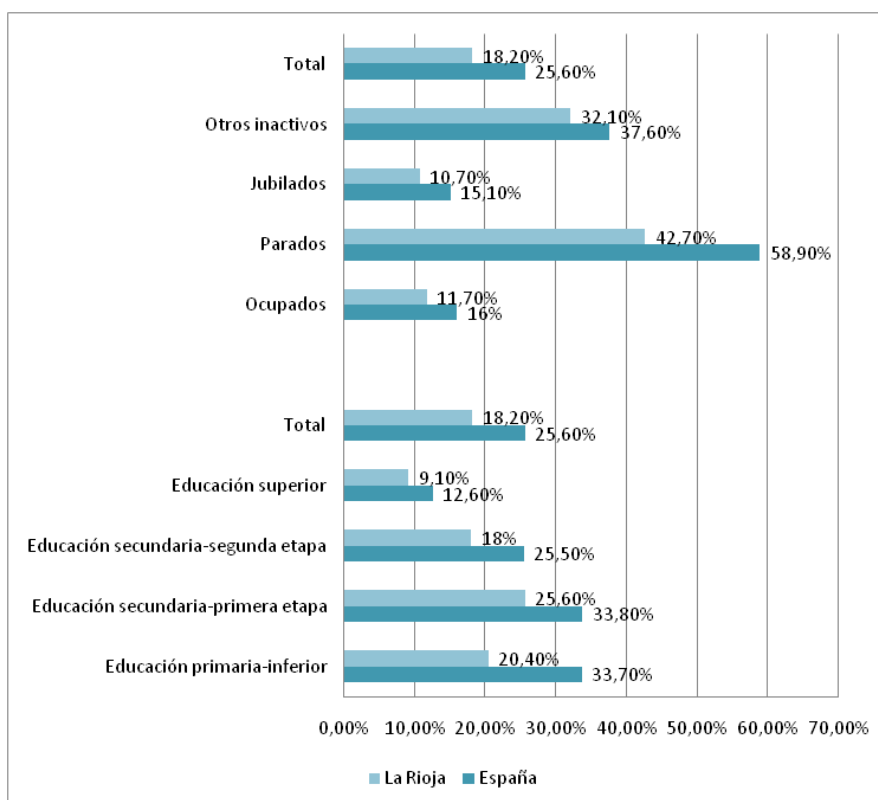
Gráfico número 1 Tasa de pobreza y de exclusión social (AROPE), según características sociodemográficas (Nacionalidad, sexo y edad)



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados ofrecidos por la Encuesta de Condiciones de Vida-2018 del INE y ofrecidos por el Instituto de Estadística de La Rioja <https://ias1.larioja.org/jaxiweb/menu.do?path=/3/303/30301/&file=pcaxis&type=pcaxis>

Las tasas de pobreza se distribuyen desigualmente según las variables de clase social (ocupación y nivel educativo). El gráfico número 2 señala los mayores riesgos de pobreza y de exclusión según el nivel educativo. A este respecto, los riesgos las dificultades más relevantes afectan a los niveles de educación primaria-inferior y la educación secundaria-primera etapa. En el caso de España, dichos porcentajes alcanzan 33.8% y 33.7%, siendo ligeramente inferior en el caso de La Rioja. Dichas tasas alcanzan al 20.4% y al 25.6%.

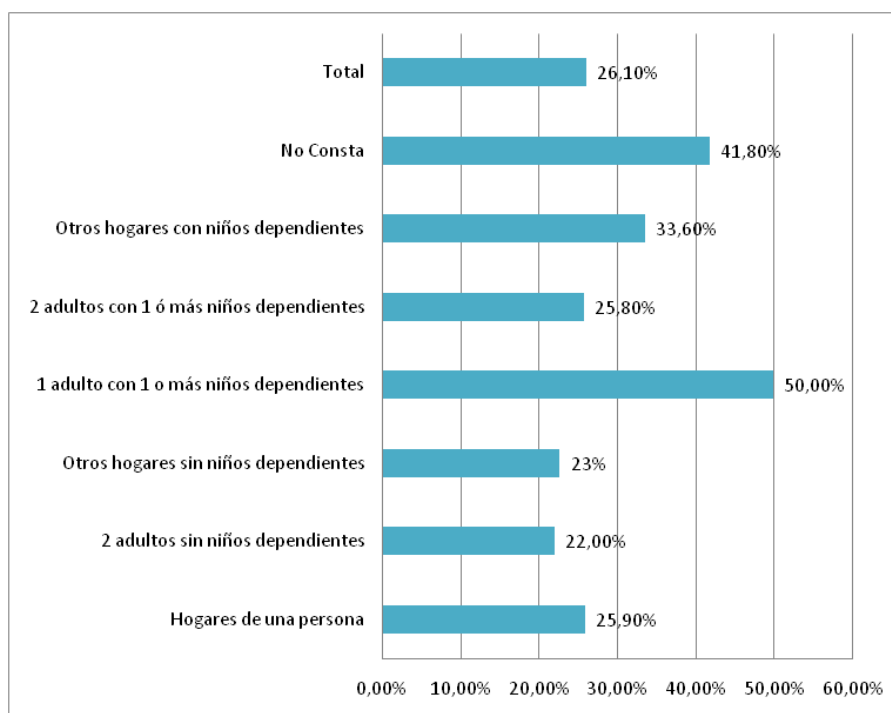
Gráfico número 2 Tasa de pobreza y de exclusión social (AROPE), según variables de clase social (ocupación y nivel educativo)



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados ofrecidos por la Encuesta de Condiciones de Vida-2018 del INE y ofrecidos por el Instituto de Estadística de La Rioja <https://ias1.larioja.org/jaxiweb/menu.do?path=/3/303/30301/&file=pcaxis&type=pcaxis>

Finalmente, las tasas de pobreza y de exclusión social se distribuye desigualmente en los hogares. A este respecto, los siguientes datos hacen referencia a España. En orden de mayor a menor importancia, los hogares monoparentales (1 adulto con 1 ó más niños dependientes) alcanzan una tasa de pobreza del 50%. Asimismo, en orden de mayor a menor importancia, se sitúan otros tipos de hogares que no consta su formación (41.8%), hogares con niños dependientes (33.6%), hogares formados por una persona y hogares de 2 adultos con 1 o más niños dependientes.

Gráfico 3. Composición del hogar y tasa de riesgo de pobreza y exclusión social (AROPE en España)



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados ofrecidos por la Encuesta de Condiciones de Vida-2018 del INE y ofrecidos por el Instituto Nacional de Estadística. <https://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.htm?padre=1921&capsel=1922>; Estos datos no son ofrecidos para La Rioja por parte del IER y el INE.

En la última década los mercados laborales han generado gran precariedad laboral y desempleo, por lo que la capacidad inclusiva de las familias ha quedado mermada especialmente en situaciones de familias monoparentales, las clases sociales más desfavorecidas y cargas familiares. A este respecto, hogares con niños a cargo. Haciendo especial alusión a España cabe apuntar que las políticas de inclusión configuran un mapa complejo en cada territorio, ya que depende de la situación económica de cada comunidad autónoma.

### 2.1.3 La organización de los servicios de empleo: principales características

Cabe apuntar que las políticas de inclusión social se han enfrentado tradicionalmente a conflictos con la sociedad. Las críticas a las prestaciones y servicios orientados a la población vulnerable se intensifican vinculados al estado de bienestar o a su incapacidad de reducir las bolsas de pobreza (Galbraith,1992; Harrington, 1963 Wilson, 1987, Murray, 1996). De este modo, la criminalización de la pobreza crea en la sociedad un estigma en la sociedad hacia ese colectivo (Taylor-Gooboy, et. al 2007)

En España el hecho de que la gestión de las rentas mínimas sea asumida por servicios sociales, ha conllevado una fuerte carga de trabajo de tramitación (Aguilar, Laparra y Gaviria, 1996). Por otro lado, la concesión o denegación de las prestaciones afecta indudablemente a la relación de ayuda. A esta situación se suma la pérdida del empleo o la oferta de empleos decadentes y mal remunerados que genera un incremento en el cuestionamiento sobre la eficacia de los dispositivos de inserción laboral (Pérez, Martínez y Carbonero, 2020: 1193-1994).

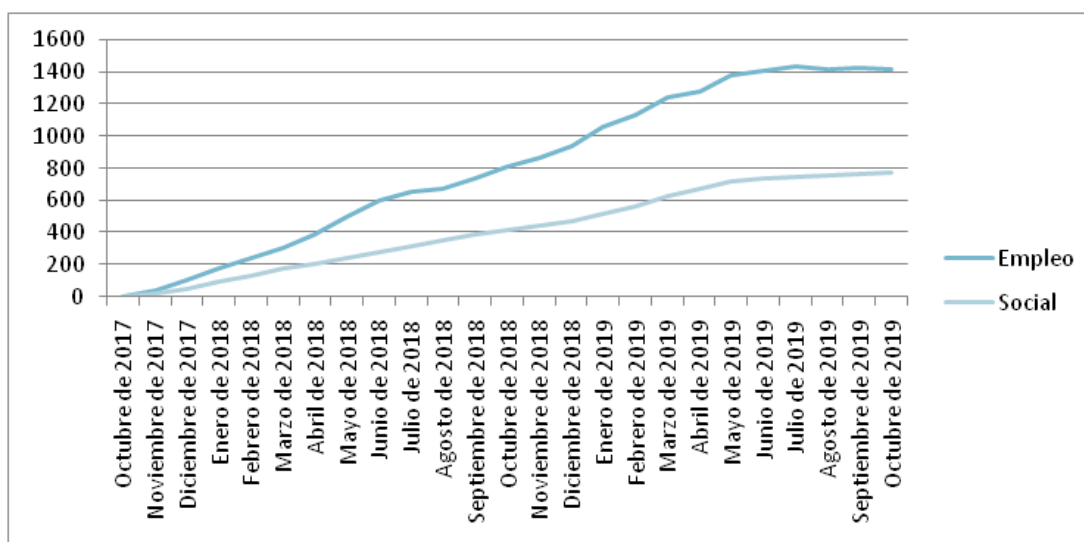
Referenciando brevemente el proceso hasta la consecución de la actual normativa regional de renta de ciudadanía, diremos que las prestaciones de inserción social tienen una trayectoria en La Rioja. En primer lugar, el Decreto 24/2001 sobre prestaciones sociales distingue entre el “Ingreso Mínimo de Inserción” (IMI) y “Ayuda de Inclusión Social” (AIS). El rasgo característico de estas prestaciones vincula la intervención de acuerdo con su nivel de empleabilidad. Con posterioridad, el catálogo del Decreto 31/2011, de 29 de abril, por el que se aprueba la cartera de servicios y prestaciones del sistema público riojano recoge el “servicio de prevención e inclusión social”: ingreso mínimo de inserción (IMI) y de ayuda de inclusión social (AIS)”.

- **IMI:** Destinado a personas que necesitan una intervención social para su inserción social.
- **AIS:** Personas cuyas características personales y sociales les impiden acceder a programas de inserción laboral debiendo orientarse programas de inserción hacia la recuperación social.



De tal modo que en el año 2017 se propone a nivel autonómico una ley que mejore el sistema de rentas y realice las funciones de: mecanismo compensador, sistema incentivador de cohesión social y un mecanismo de impulso para la formación e inserción social. Este proceso supone que al aprobarse la ley 4/2017 por la que se regula la Renta de Ciudadanía, los usuarios que pertenecían a IMI y AIS han ido pasando al nuevo sistema conforme este se iba consolidando, de tal manera que actualmente quedan pocos usuarios riojanos con la percepción de IMI y AIS (Ley 4/2017, de 28 de abril).

Gráfica 4: Evolución de casos de RC por sistema público de Empleo y de Servicios Sociales



Fuente: Datos del sistema informático del Gobierno de La Rioja; Elaboración: Propia.

En el gráfico anterior, se muestra la evolución de usuarios conforme se van incorporando al sistema de Renta de Ciudadanía procedente de las antiguas modalidades de rentas básicas existentes en la comunidad autónoma de La Rioja desagregado por los dos sistemas predominantes: sistema de empleo y el sistema de servicios sociales. Como se aprecia es un proceso duradero en el tiempo que comienza en el 2017 y actualmente y a pesar de que la mayor parte de usuarios han ya están regidos por Renta de Ciudadanía sigue habiendo algunas excepciones que se mantienen en IMI y AIS.

#### **2.1.4 Responsabilidad y organización entre los Servicios Sociales y empleo.**

- **Servicios Sociales:** La ley 4/2017 establece que pertenecerán a este sistema público aquellos ciudadanos que reciban la prestación y que por sus condiciones físicas o psíquicas no puedan realizar ninguna función laboral, es decir, son personas no empleables.

Para recibir la cuantía económica de la prestación han de elaborar un contrato junto con el trabajador social de primer nivel, donde se fijan unos objetivos enfocados a la mejora de sus capacidades y la recuperación social, estableciendo un seguimiento adecuado de cada caso. Asimismo los servicios sociales darán cobertura a éste colectivo mediante el diseño de un itinerario, un diagnóstico y una serie de prestaciones e ingresos, los recursos a los que optan las personas perceptoras de esta ley se encuentran en la cartera de servicios sociales. Dichos aspectos son recogidos en el Decreto 2001 sobre prestaciones sociales, la Ley de Inserción Sociolaboral 2003, el Decreto 31/2011 sobre la cartera de Servicios sociales y la Ley 4/2017 de Renta de Ciudadanía).

- **Sistema público de Empleo:** Al igual que en el apartado anterior la ley 4/2017 establece que las personas que reciban la prestación pero que al contrario de las que pertenecen a Servicios sociales. En este caso, serían aquellos perceptores que por sus condiciones físicas puedan ejercer funciones de carácter laboral. En estos casos serán incorporados al sistema público de empleo, de tal manera que se les asignará un tutor que les proporciona un seguimiento en relación con aquellos aspectos relacionados con la formación, la orientación y búsqueda de empleo.

Entre los aspectos más destacados se hace referencia a la búsqueda de empleo y a la información de las ofertas laborales que más se adecúen a los diversos perfiles. El seguimiento se realiza hasta el momento que la persona encuentra un puesto de trabajo cuyo sueldo es superior a la renta de ciudadanía, por lo que en ese caso dejaría de recibir la prestación de referencia. Entre los aspectos más novedosos se encuentra la compatibilidad de las prestaciones con compatibilidad con el trabajo a tiempo parcial,

sirviendo de estímulo para la búsqueda de empleo e incentiva la realización de los itinerarios laborales.

A grandes rasgos, en la siguiente tabla se observa las funciones de ambos sistemas de protección social, indagando en aspectos relativos a las características de los usuarios, papel profesional y tipo de diagnóstico realizado.

Tabla 2 diferencias entre el Sistema Público de Empleo y Servicios Sociales en materia de usuarios de Renta de Ciudadanía

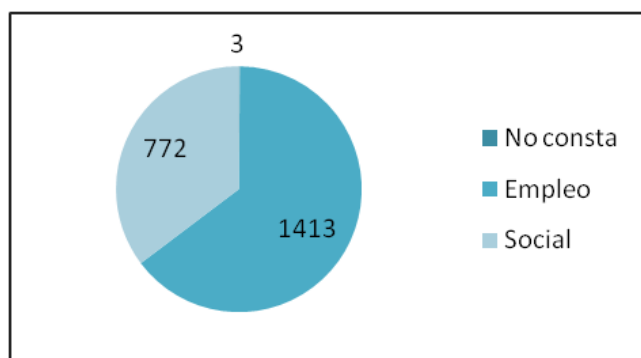
Sistema Público de Empleo	Servicios Sociales
Los usuarios pueden ejercer una actividad laboral.	Los usuarios no pueden realizar actividades laborales debido a sus características físicas o psíquicas
Seguimiento en primer lugar lo hace la trabajadora social, posteriormente se deriva al tutor de empleo	Seguimiento trabajadora social.
Hacen cursos de formación y de orientación laboral dirigidos a la obtención de un puesto de trabajo	Elaboran un contrato con la ayuda del usuario donde fijan unos objetivos y unas actividades con el objetivo principal mejorar la gestión emocional del usuario y lograr una reinserción en la sociedad.
Diagnóstico y derivación de casos.	Diagnóstico y creación de un itinerario mediante un proyecto de inserción social
Proyecto de inserción socio-laboral	
Legislación: Ley 4/2017, 28 de abril de Renta de Ciudadanía y ley de inserción sociolaboral 2003	Legislación: Ley 4/2017, 28 de abril de Renta de Ciudadanía y decreto 31/2001
Elaboración propia.	

Tabla número 3. Asignación de perceptores de Renta de ciudadanía a los sistemas de protección de empleo y servicios sociales

	Total sistemas	No consta	Empleo	Social
<b>N</b>	2188	3	1413	772
<b>%</b>	100%	0.1%	64.6%	35.3%

Fuente: Datos del sistema informático del Gobierno de La Rioja; Elaboración: Propia.

Gráfico número 5. Asignación de perceptores de Renta de ciudadanía a los sistemas de protección de empleo y servicios sociales



Fuente: Datos del sistema informático del Gobierno de La Rioja; Elaboración: Propia.

En la tabla y en el gráfico que la ilustra se muestra la foto de perceptores de Renta de Ciudadanía a fecha de octubre de 2019 desagregados en los dos sistemas que se ha explicado anteriormente, de tal modo que de los 2188. Usuarios 1413 (64.6%) pertenecen a Empleo y 772 (35.3%) pertenecen a Servicios Sociales.

La cuantía de la Renta de Ciudadanía está ligada al IPREM (indicador público de Renta de Efectos Múltiples). En el caso que nos atañe, el Iprem del 2020 es de 537,84 por lo que la cuantía de Renta de Ciudadanía de ése ejercicio económico al ser el 80% del Iprem suma una cuantía total de 430,27 euros, al que se pueden sumar algunos ingresos extra dependiendo de cada miembro de la unidad familiar o de convivencia; entendiendo que el complemento por el primer miembro es de 20% del Iprem (107,56), el complemento por el segundo miembro será el 15% del Iprem (80,67) y el complemento por el tercer miembro y siguientes será del 10% del Iprem (53,78).

### **2.1.5 Organización en las Comunidades autónomas próximas.**

Las comunidades autónomas de País Vasco y de la Comunidad Foral de Navarra recogen modelos de organización diferentes a los que se presentan en La Rioja. Además, ambos casos son limítrofes a nuestra comunidad.

El modelo de País Vasco se ha dirigido principalmente a unificar la intervención combinando prestaciones de empleo, servicios sociales y prestaciones de ingresos. Además, en este modelo aparecen medidas complementarias destinadas a aumentar la empleabilidad de las personas, atendiendo especialmente a desempleados de larga duración, y de medidas asociadas a la activación en el empleo y a la protección económica.

En el caso de País Vasco, las prestaciones económicas están unificadas en el Servicio Vasco de Empleo-Lanbide, el cual dispone de competencias para la tramitación de las prestaciones de empleo. Además, de la tramitación de la Renta Garantizada de Ingresos (RGI), se dispone de otras prestaciones adicionales tales como las ayudas complementarias en vivienda o de estímulos de empleo específicos, adaptados a perceptores de prestaciones rentas y de ayudas de emergencia (Ley 4/2011; Decreto 2/2010). Además, entre sus cometidos está la firma de los convenios de inclusión activa, en los que se trabaja la elaboración, propuesta y seguimiento de los convenios de inclusión social. En dichos convenios, se establecen las intervenciones específicas de carácter social y laboral con la finalidad de prevenir el riesgo o situación de exclusión social de la persona titular y de los miembros de la unidad de convivencia, facilitando su inclusión social y laboral. En estos convenios se diseña el proceso de inclusión personalizado, adaptado al usuario.

A diferencia de La Rioja, la coordinación de las acciones profesionales y la negociación con el usuario corresponderá a Lanbide. Además, entre sus funciones se encuentra la de coordinarse en la elaboración de diagnóstico, orientación e intervención social con los ámbitos de servicios sociales, educación, salud, vivienda, y las entidades de iniciativa social».

El modelo autonómico desarrollado en la Comunidad Foral de Navarra se concreta hacia la orientación comunitaria. A diferencia de La Rioja, la Ley de Servicios Sociales (Ley 15/2006) recoge el derecho subjetivo en materia de acompañamiento social. A este respecto, el acompañamiento social se desliga de la prestación económica, considerándose como un elemento sustancialmente diferente al de La Rioja. En el caso de Navarra, se reconoce la figura del profesional de referencia en el campo de la atención primaria de los Servicios Sociales. Mediante esta figura, se reconoce el derecho de las personas a una atención integral y a acompañamiento en el proceso de intervención. Entre las tareas recogidas, se encuentra la elaboración de un plan de intervención individual y familiar, y a la elaboración de acuerdos y compromisos entre las partes.

Adicionalmente a la Renta Garantizada aparecen recursos específicos destinados a la incorporación social y al acompañamiento. Algunos de estos recursos son los Equipos de Incorporación Sociolaboral (EISOL) y los Centros de Inserción Sociolaboral (CIS) o los programas de Empleo Social Protegido. Asimismo, se regulan estímulos específicos orientados al empleo.

## **2.2 ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL.**

### **2.2.1 Concepto de acompañamiento social en el marco de la renta de ciudadanía.**

Los perceptores a los que estamos referenciando, generalmente se encuentran dentro del marco de la exclusión social, entendiendo este concepto como un fenómeno de carácter multidimensional que abarca mucho más que la falta de ingresos económicos. Entre otros problemas se incluyen otra serie de problemáticas como el acceso al mundo laboral, la salud física y mental de las personas, la formación, la vivienda o las relaciones sociales.

Ciertamente, la pobreza económica es el principal problema de la exclusión, pero por parte de los usuarios se muestran manifestaciones de preocupación ligadas a otras cuestiones como el alojamiento o a los sistemas de garantía de ingresos (Renta de Ciudadanía, IMI, AIS...) , aunque la exclusión social es un fenómeno más amplio se caracteriza principalmente por la acumulación de diversas barreras y límites que dificultan la participación de la vida social a quienes están inmersos en ella. (Navarra,1999b).

Entendemos exclusión social como un fenómeno que engloba situaciones diferentes definidas por los distintos niveles de problemáticas personales, empleabilidad, salud, apoyos sociales, hogar y vivienda y pertenencia a minorías étnicas entre otros muchos factores. Es por ello que se convierte en un aspecto fundamental de la intervención la necesidad de llevar a cabo acciones integrales adaptadas a cada situación desde la red pública, de esta manera se comienzan a llevar a cabo unos planes de lucha contra la exclusión en diferentes comunidades como País Vasco, Navarra y Madrid, donde se pretende abordar la exclusión de manera multidimensional. La aprobación de estos planes supone un crecimiento en la naturaleza.

En la ley 4/2017 de 28 de abril por la que se regula la Renta de Ciudadanía, hace referencia al proyecto individualizado de inserción en el artículo 11, exponiendo lo siguiente:

- El titular de la renta de ciudadanía, tendrá el derecho y la obligación de participar en un proyecto individualizado de inserción.
- A estos efectos corresponde a los Servicios Sociales de Primer Nivel de Atención diagnosticar la situación personal y socioeconómica del solicitante.
- Corresponderá de igual manera al Sistema Público de Empleo efectuar el seguimiento de las fases y contraprestaciones del proyecto.
- Las contraprestaciones del proyecto individualizado de inserción consistirán preferentemente en actividades de formación destinadas a la inserción laboral del solicitante.
- Cuando las circunstancias lo aconsejen, se podrá modificar el proyecto
- Los proyectos contendrán indicadores de rendimiento y percepción, que dejan valorar no solo el cumplimiento de los objetivos de inserción social o laboral de los destinatarios, sino también la propia valoración de los usuarios sobre sus proyectos

Por su parte, el decreto 41/2017, de 29 de septiembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2017, de 28 de abril, por la que se regula la Renta de Ciudadanía de La Rioja establece en su artículo 22 obligaciones y compromisos genéricos, son los siguientes:

- Participación activa en los programas de empleo y en las acciones específicas de inserción, orientación, promoción, formación o reconversión profesionales que se determinen por el Sistema Público de Empleo.
- Búsqueda activa de empleo.
- Comparecencia en el Servicio Público de Empleo y en otros organismos o entidades colaboradoras cuando sea requerido para ello.
- Inscripción en la Oficina de Empleo y renovación, en los casos que proceda, de la demanda de empleo en la forma y fechas establecidas.
- Presentación a las ofertas de empleo propuestas o validadas por el Sistema Público de Empleo.
- Aceptación de las ofertas de empleo adecuadas propuestas o validadas por el Sistema Público de Empleo.



En el artículo 23 del ya mencionado decreto se establecen las pautas de tramitación y seguimiento del proyecto de inserción social destacando los siguientes puntos:

- Los Servicios Sociales del Primer Nivel de Atención, una vez efectuado el diagnóstico social referido en el artículo 22.2, y con la colaboración del Servicio Público de Empleo, harán constar mediante informe social, si el solicitante puede acceder a programas de inserción laboral, o debe realizar, prioritariamente, programas dirigidos a la recuperación social.
- Corresponderá al Sistema Público que haya elaborado el proyecto efectuar el seguimiento de las medidas y contraprestaciones incluidas en el mismo, así como la evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos.
- Los seguimientos (contratos de inserción social) que propone la ley de referencia presenta un importante déficit. En el decreto foral 26/2018, de 25 de abril, de desarrollo de los derechos a la inclusión social y a la renta garantizada de Navarra, concretamente en el artículo 5 expone que en el convenio de inclusión social donde se recogen los apartados de la propuesta del programa personalizado apartado 3 artículo 4 de Ley Foral 15/2016, por la que se regulan los derechos a la Inclusión Social y a la Renta Garantizada, que no hace es necesario que el seguimiento y el contrato social estén vinculados a que un usuario reciba la prestación. De tal modo que pueden darse casos donde se realicen seguimientos sin el cobro de una cuantía y viceversa. Sin embargo la Ley de Renta de Ciudadanía establece explícitamente que es una condición complementaria de tal manera que si cobras la prestación se ha de diseñar un contrato social.

### **2.2.2 Desempeño y funciones del Trabajo Social en las políticas de inclusión social: Métodos y técnicas de intervención social aplicadas al Trabajo Social.**

Desde la perspectiva del trabajo social, hay una especialización en la exclusión que se encuentra ligada a las décadas de experiencia en este sector poblacional. Es por ello que en este campo, el trabajo social plantea la intervención desde tres niveles:

- En primer lugar, desde el campo del individuo y su familia;
- En segundo lugar, plantea un escenario a nivel medio institucional en el que los profesionales de los servicios sociales favorecen la información y el acceso a otros sistemas como el sanitario, educativo o la seguridad social;
- El último nivel permite que los profesionales del trabajo social desempeñen funciones de prevención y orientación hacia la comunidad con el fin de mejorar la cohesión social. (Pérez, Martínez y Carbonero, 2020:, pp1192-1193).

Una vez introducido el contexto de la exclusión social derivada de una mala situación económica además de otros factores como los mencionados anteriormente, nos adentramos en el acompañamiento social. Entendemos este concepto como *“ese trabajo de relación personal continuada, relativamente duradera, de comprender a las personas para contribuir a que ellas mismas entiendan y empiecen a dominar su situación y las claves de sus dificultades; de apoyo para activar y movilizar recursos, capacidades, potencialidades de las personas y de su entorno. Es un proceso que conlleva la necesaria aplicación de recursos dentro de una estrategia de actuación, con criterios de flexibilidad y oportunidad.”*. (Corera, 2002). En el acompañamiento en parte es el profesional quien “tutela” el proceso, por ello es importante crear una relación de confianza que permita al usuario recurrir al profesional cuando necesite abordar cualquier cuestión en relación con el proceso en el que está inmerso. La mediación debe ser un aspecto para incluir en el proceso de acompañamiento ya que ayuda a la resolución de conflictos.

Las personas instaladas en una situación de gran fragilidad, como la exclusión social, construirán itinerarios y seguirán procesos en la medida en que alguien los acompañe durante un proceso. Estas personas han de tener claro que junto con otros apoyos los profesionales les dedicarán tiempo y esfuerzo de manera personalizada de manera que tracen conjuntamente un proyecto personal de incorporación a la sociedad. (Corera, 2002)

## 2.3. Conceptos básicos: acogida, diagnóstico, contrato y acompañamiento.

### 2.3.1 Acogida:

La Rae define el término acogida en varias connotaciones diferentes la que más se asemeja con el tema que se está tratando es: “*Dicho de una persona que admite en su casa o ejerce compañía a alguien*”. (Real Academia de la Lengua Española, 2020).

La fase de acogida de contempla de tal forma que “*Acoger es distinto de recibir la demanda, valorarla y darle recurso*”(Pérez, 2004) En el trabajo social la acogida es una de las fases más importantes en la atención a un usuario, debe situarse al inicio de los procesos de intervención, aunque requiere técnicas y estructuras diferentes dependiendo de la problemática, el usuario, o el contexto en el que se realice la primera acogida. Desde el campo del trabajo social entendemos como proceso de acogida aquel que va desde el primer contacto, es decir cuando el usuario demanda nuestro servicio, hasta cuando se establece una relación estable entre usuario y profesional que permita una correcta intervención para resolver o atender la demanda que se está planteando. Asimismo, se requiere una adecuación para completar esta fase, por ello trata de ser una opción para que la persona se sienta de la mejor forma posible

Los objetivos principales de la acogida son los siguientes:

- Ofrecer una primera respuesta a la demanda que plantea el usuario de tal modo que se satisfaga la necesidad.
- Crear un clima de confianza que permita que emerjan las necesidades.
- Establecer un primer diagnóstico del caso.
- Crear una relación con el usuario para que la intervención sea lo más fructífera posible.

### 2.3.2 Diagnóstico:

Para Hamilton, Gordon (1974), el diagnóstico social es la comprensión psicosocial y del funcionamiento de la persona con respecto a su problema, su capacidad, sus posibilidades y la utilización de los recursos externos e internos. Hay un diagnóstico único completo e inalterable que se irá perfilando a lo largo de las entrevistas y que dependerá de la evolución de cada caso.

Es un proceso continuo, flexible y que está en permanente evolución. Sus características principales son las siguientes:

- Es interpretativo y conceptual siendo su esencia el análisis para establecer relaciones entre los factores.
- La interpretación y conceptualización se refieren a un esfuerzo cognitivo para elaborar una explicación detallada y organizada de los conceptos.
- Su objetivo son las necesidades sociales, estableciendo su naturaleza, magnitud, efectos, génesis y causas de las necesidades sociales.

En relación al diagnóstico, no se define como una simple tipificación de los problemas (Pérez Eransus, 2004). Alude al hecho de que la institucionalización y la carga administrativa de los servicios sociales han convertido en múltiples ocasiones al diagnóstico en un proceso de clasificación y encaje de una situación planteada al que le corresponde una determinada prestación, por lo que esta reducción burocrática del diagnóstico social da como resultado ciertos efectos negativos. Uno de los efectos negativos es la simplificación en exceso del problema que nos plantea el usuario, por lo que las respuestas tienden a estereotiparse o que el diagnóstico ponga el énfasis en los aspectos negativos, carenciales en vez de en las capacidades o las potencialidades de la persona. Finalmente hay que apuntar que el diagnóstico social debe realizarse en todos aquellos casos que se prevea una intervención duradera en el tiempo, debe realizarse con procedimientos y formas de trabajo que permitan priorizar deseos y preferencias de los usuarios adaptados de una forma crítica a la demanda que plantea.

### **Contrato:**

En un intento de definir el contrato social se puede entender como una herramienta para el registro del proceso de trabajo con la persona. Se concibe como un documento de trabajo conjunto en el que las partes implicadas valoran la situación de la persona y los recursos disponibles, formulan las metas a alcanzar y las acciones a poner en marcha para alcanzarlas. (Martínez, y Raya, 2001).

En el marco de la exclusión social el sistema de intervención planificada, negociada y con plazos de revisión es un modelo aplicable y efectivo a las necesidades de los procesos de incorporación social y laboral de los usuarios (Pérez, 2004).

Según VázquezFernández (2002), en su artículo “*El Contrato, un instrumento para el cambio*” publicado en la revista “*El método: itinerarios para la acción (II)*”. El contrato es una técnica conocida en la intervención social, esta técnica tiene múltiples ventajas a la hora de realizar la intervención; la primera es que mediante el contrato creamos un vínculo con la persona, a través de ella el profesional genera una relación de calidad que a su vez genera una validación del proceso por ambas partes.

Además, el contrato permite que el usuario tome conciencia de su situación, los factores implicados y las repercusiones de cada acción, aportando al usuario una condición de predisposición al cambio ya que le hace partícipe de su propio proceso, convirtiéndole a la persona en el eje principal de la consecución de logros los cuales se convierten en realizables. La participación genera que la consecución a largo plazo de los objetivos genere a su vez un descubrimiento, autoconocimiento y desarrollo personal de capacidades, actitudes y estrategias para el cambio de la persona.

El proyecto de inserción social comporta la fase del contrato social donde el trabajador social y el usuario crean un documento conjunto en el que fijan objetivos a cumplimentar por el interesado, de tal manera que estos proyectos se orienten hacia la inserción social y el crecimiento personal lo cual le da acceso a la prestación económica correspondiente (Ley 4/2017).

En la tabla que se muestra a continuación reflejan los proyectos de inserción social en la comunidad autónoma de La Rioja, aquellos que están abiertos, es decir que el usuario está trabajando en los objetivos fijados en el contrato. También se muestra una cifra que denota cierto grado de preocupación ya que un alto porcentaje de usuarios no ha realizado ese contrato al que estamos haciendo referencia, por lo tanto, carece de un seguimiento adecuado conforme establece la prestación. A este respecto, notamos esta incidencia con unos porcentajes bastante elevados en las zonas de Rioja Centro (46,38%) y Logroño (55,13%).

Tabla número 4. Tasa de titulares según proyectos de inserción en La Rioja.

Medida	Total Rioja	Rioja Baja	Rioja Centro	Rioja Alta	Logroño
Total titulares	772	121	69	163	419
Titulares con proyecto de inserción social abierto	459	94	37	140	188
% de titulares con proyecto de inserción social abierto	59,46	77,69	53,62	85,89	44,87
Titulares sin proyecto de inserción social	313	27	32	23	231
% de titulares sin proyecto de inserción social	40,54%	22,31%	46,38%	14,11%	55,13%

Fuente: Sistema de Información del Sistema Público Riojano de Servicios Sociales. Elaboración: Servicio de Planificación y Acción Social. 14/11/2019

### 2.3.3 Acompañamiento social

*“Entendemos el acompañamiento como ese trabajo de relación personal, continuada, relativamente duradera, de comprenderá a las personas para contribuir a que ellas mismas entiendan y empiecen a dominar su situación y las claves de sus dificultades; de apoyo para activar y movilizar recursos, capacidades, potencialidades de las personas y de su entorno. Es un proceso que también conlleva la necesaria aplicación de recursos dentro de una estrategia de actuación, con criterios de flexibilidad y oportunidad”.* (Perez,2004).

En el acompañamiento se trata de entender la relación social como una forma de trabajar con recursos, métodos y técnicas diversas para facilitar el desarrollo personal, la maduración y la autonomía de la persona o usuario que nos plantea una demanda. Es importante que durante el acompañamiento el profesional sea consciente de que el usuario es una parte activa del proceso por lo que su opinión es fundamental que se considere a la hora de la toma de decisiones. El acompañamiento ha de tratarse de manera transversal integrando todos los recursos de los que se dispone en el proceso de mejora y solución de la demanda que plantee el usuario. (Dep. Justicia y Seguridad social de Vitoria-Gasteiz,2001,136p).

## 2.4 Codiagnóstico en cuanto a metas, objetivos, contrato, plan de trabajo y compromisos.

En la práctica del trabajo social, el concepto tradicional de diagnóstico responde a una sencilla fórmula: un profesional con una determinada competencia vinculada al saber emite un juicio que ha sistematizado e interpretado. Es habitual que la idea que se tiene sobre el diagnóstico se relacione con el interés de la persona en conocer el estado de una determinada situación ligada a las dificultades de los problemas que se plantean en el área del trabajo social, cuya intención principal es proponer hacer algo con el problema e intentar resolverlo con los recursos existentes (Cardona, et. Als. 2017).

La idea del codiagnóstico surge de la importancia de confrontar los objetivos y el proyecto de intervención con el usuario, además de una emergente necesidad de negociar de forma conjunta las opciones en la intervención, haciendo que el usuario sea parte activa de su propio proceso. De tal manera que es fundamental que la tenga un papel protagonista donde se ayude a redefinir las expectativas de la familia, se subraye sus capacidades y aptitudes dándoles la misma importancia que la experiencia o formación del profesional de referencia. (Cardona, et. Als. 2017)

Según Cardona en su artículo *“El diagnóstico relacional colaborativo”* referencia que como profesionales del trabajo social y aplicado al campo de la exclusión social que es el marco que se trabaja, es importante tener en cuenta la influencia de la cultura y del contexto social en el que nos encontramos (especialmente si se trata de una persona con familia monoparental ya que su situación tiende a agravarse). Por ello la definición del problema y de los objetivos ha de obtenerse tras una conversación con el usuario permitiéndole su participación en la consecución de sus propios logros.

### **III. Objetivos generales y específicos**

---

#### **3.1. Objetivos generales:**

1. Indagar en el modelo de intervención de renta de ciudadanía.
2. Caracterizar a los usuarios de renta de ciudadanía en La Rioja.
3. Conocer las implicaciones de la renta de ciudadanía y de su proceso de acompañamiento en la elaboración de la renta de ciudadanía.
4. Conocer los déficits de la ley de renta de ciudadanía en La Rioja

#### **3.2. Objetivos específicos:**

1.1 Caracterizar la intervención social con usuarios de renta de ciudadanía desde el campo de los servicios sociales y empleo.

1.2 Relacionar las demandas referidas a la protección social.

2.1. Indagar en la composición sociodemográfica de los beneficiarios de renta de Ciudadanía en La Rioja.

2.2. Analizar las cargas familiares: familias con hijos, familias monoparentales etc.

3.1. Indagar en cuestiones relativas a la cuantía, requisitos y cumplimiento de obligaciones.

3.2. Definir las fases del proceso de acompañamiento y en la elaboración del contrato social.

3.3. Indagar en la percepción profesional y de los usuarios.

4.1 Conocer los déficits de la ley de renta de ciudadanía en La Rioja.

4.2. Indagar en la opinión de los perceptores de renta de ciudadanía y su vida cotidiana con una percepción como la que tienen.

4.3. Recoger la opinión de trabajadoras sociales de primer nivel, quienes gestionan la prestación.



### 3.3. Finalidad:

La finalidad de este trabajo es realizar una reflexión crítica en torno a los itinerarios de los usuarios de renta de ciudadanía, adentrándonos además en una reflexión crítica respecto de los dilemas éticos en la intervención y sus implicaciones.

## IV. Metodología.

---

La realización del TFG se ha apoyado en los datos secundarios y en la realización de un trabajo cualitativo propio a usuarios de la renta y a profesionales de la intervención social. A continuación, ambos quedan recogidos en este epígrafe.

### 4.1 Fuentes de datos Secundarios: la importancia de la calidad en la información y en la evaluación.

La ley 7/2009, de 22 de diciembre, de Servicios Sociales de La Rioja es de especial interés para nuestro estudio el Título VI que regula la “Calidad de los Servicios Sociales” y concretamente los artículos 56 “Sistema Riojano de Información de Servicios Sociales”, y el artículo 57 “Sistemas de evaluación y de mejora continua de la calidad”. Adicionalmente, este aspecto afecta a la ley de 4/2017, de 28 de abril, por la que se regula la Renta de Ciudadanía en La Rioja, cuyo objetivo no es otro que “mejorar la protección social de los riojanos, incentivar la cohesión social e impulsar la formación e inserción laboral”

#### 4.1.2 Protecnia

La mayor parte de los datos obtenidos para la investigación han sido extraídos del aplicativo informático del Gobierno de La Rioja. La herramienta informática a la que se hace referencia se denomina “**Protecnia**” es un avanzado e innovador sistema de gestión de los Servicios Sociales cuyo objetivo principal es mejorar los mencionados servicios, la atención al usuario y sistematizar el trabajo de los profesionales de éste ámbito. Esta herramienta informática diseñada especialmente para el Gobierno riojano consiste en integrar la información generada desde los Servicios Sociales de primer

nivel y del segundo nivel posibilitando que ambos puedan disponer de los mismos datos de cada persona usuaria en tiempo real y en toda su trayectoria. De esta manera y mediante el aplicativo informático se pretende superar la “división” derivada de la configuración del Sistema Público de Servicios Sociales en dos niveles dependientes de Administraciones diferentes (locales y regionales), lo que supone una mejora significativa en la atención a usuarios. El acceso a este aplicativo está autorizado para un amplio número de profesionales pertenecientes a los Servicios Sociales tanto locales como autonómicos, generales y especializados.

#### **4.1.2 Encuesta de Condiciones de vida**

También se han obtenido datos primarios del INE (Instituto Nacional de Estadística). Dichos datos proceden de **“La Encuesta de Condiciones de Vida”**. Esta encuesta está dirigida a hogares y a las personas que forman parte de ellos, con especial interés por las de 16 años o más. El objetivo de esta encuesta es, en primer lugar, la producción de estadísticas sobre renta, pobreza y exclusión social armonizadas a nivel europeo y, en segundo lugar, el seguimiento de los efectos producidos por las políticas socioeconómicas sobre las mismas personas y hogares. Se estudian variables como la renta media, carencia material, dificultad para llegar a final de mes y el indicador AROPE de riesgo de pobreza o exclusión social.

#### **4.1.3 Encuesta de satisfacción a usuarios de Renta de Ciudadanía.**

Asimismo hemos hallado datos en los resultados obtenidos de **“La Encuesta de Satisfacción a Usuarios de Renta de Ciudadanía”**, realizada en el año 2019 donde La Consejería de Servicios Sociales y Ciudadanía contrata a una empresa externa la cual elabora un cuestionario que realiza a los usuarios de RC. El objetivo principal de esta encuesta es dar respuesta a la satisfacción de los perceptores de la prestación de renta atendiendo a diferentes cuestiones como:

- Situación económica de los usuarios de RC con respecto a tres meses.
- Situación económica de los usuarios de RC con respecto a un año.
- Satisfacción de los usuarios de RC comparando 2018 y 2020
- Atención recibida en el municipio.
- Atención recibida en la consejería.
- Satisfacción con el importe recibido.
- Utilidad del proyecto de inserción social.

- Participación en el proyecto de inserción social.

#### **4.1.4 Pentaho.**

Finalmente, como fuente de datos primarios se ha recurrido a los datos almacenados en el aplicativo informático “**Pentaho**”. Es una plataforma de *Business Intelligence* orientada a la solución de procesamiento de datos, Pentaho mejora la capacidad de análisis y agiliza toma de decisiones. En Servicios Sociales en concreto en la Consejería de Servicios Sociales y Ciudadanía de La Rioja, su uso es principalmente para el cruce de diversas variables como por ejemplo: “Sexo, Edad, Personas sin Hogar y Municipio” obteniendo el número de personas que se encuentran en esa situación en la comunidad autónoma de referencia, generando así estadísticas de la situación real de la población de la que necesitamos información. Pese a que el acceso está permitido a un número amplio de profesionales que pertenecen a los servicios sociales, su uso real está bastante limitado debido a la complicación del manejo del aplicativo.



## **4.2 Fuentes de datos Primarios:**

### **4.2.1 Investigación cualitativa:**

A tenor del capítulo “La Entrevista como técnica de investigación” de Carbonero y Caparrós (2015: pp157). *“El empleo de la entrevista como técnica de investigación aplicada al trabajo social es especialmente útil para la comprensión de los sujetos respecto de un tema, y presenta dos ventajas esenciales: por un lado, la utilización de la entrevista permite recoger información rica, intensiva y global sobre los contextos en los que se desarrolla la acción social y, por otro lado, su utilización sirve para la reconstrucción de acontecimientos que han ocurrido en el pasado y a los que solamente se puede acceder a través del discurso entrevistado”*. Es por ello que ésta técnica se ha convertido en un elemento fundamental a lo largo de la investigación debido a que sus múltiples ventajas permiten una recogida de información sencilla a la par que rica de contenido y fácil acceso para su posterior análisis.

#### **4.2.2 Entrevistas a usuarios de Renta de ciudadanía.**

La entrevista realizada a una usuaria de Renta de Ciudadanía se traduce en la búsqueda de un perfil concreto que responde a la representatividad de ciertas características de usuarios que se han obtenido tras el análisis cualitativo de las estadísticas de RC. Es relevante apuntar que estaba previsto entrevistar a cuatro usuarios de Servicios Sociales y perceptores de Renta de Ciudadanía, las entrevistas ya estaban previstas y concertadas y la búsqueda de perfiles se adecuaba a la representatividad que se había obtenido tras la explotación de datos con el objetivo de ofrecer un estudio completo y realista. Los perfiles seleccionados eran los siguientes:

1. Rioja Alta: Mujer etnia gitana joven (Haro).
2. Rioja Baja: inmigrante árabe mujer mediana edad (Autol) familia monoparental.  
(Entrevista realizada)
3. Rioja Centro: hombre de edad avanzada que vive solo 55-60años (Camero Nuevo, Torrecilla de Cameros)
4. Logroño: hombre sin hogar.

De las cuatro entrevistas programadas y debido a la actual crisis sanitaria derivada del Covid-19 solo se ha podido realizar la entrevista que corresponde al segundo perfil (Mujer musulmana con cargas familiares que vive en Autol) siendo las demás entrevistas canceladas pese a estar ya concertadas por motivos de salud y seguridad tanto para el usuario como para el entrevistador.

**Tabla número 5. Perfil de la usuaria entrevistada.**

Casos	Edad	Sexo	Origen	Ocupación	Núcleo de convivencia y cargas familiares	Ámbito urbano/rural	Nacionalidad	Proyecto de inserción social
<b>Caso I</b>	53	M	Marruecos	No trabaja, recibe RC. Social	Familia monoparental con cargas familiares	Rural, Autol	Musulmana	Sí

Elaboración propia

#### **Bloques de las entrevistas a usuarios:**

- Bloque I: Familia, nivel de formación, actividad y trayectoria laboral.
- Bloque II: Renta de Ciudadanía y Economía.
- Bloque III: Servicios sociales y atención a usuarios.

Nota: El guión completo y desarrollado con las cuestiones que se realizaron en la entrevista se encuentra en el apartado de Anexos.

#### **4.2.3 Entrevista a un profesional (Técnico) en la gestión de Renta de Ciudadanía.**

Los casos de estudio pretenden dar una visión de la percepción de renta de ciudadanía desde la perspectiva de la gestión de la ayuda, de tal modo que junto con la impresión que se obtenga de la entrevista a la usuaria sumada a la impresión del profesional/técnico en la gestión de Renta de Ciudadanía; se ofrezca una visión conjunta de la situación actual de la Ley.

Estaba prevista la entrevista a dos profesionales trabajadoras sociales, una de ellas de una zona rural y la segunda de Logroño con el fin de comparar y analizar las notables diferencias de gestión de la prestación atendiendo a las zonas donde se establezca. No obstante y al igual que ha pasado con las entrevistas a usuarios no se ha podido llevar a cabo debido a la actual crisis sanitaria del Covid-19. Por ello se ha seleccionado un técnico que ha formado parte de la creación, supervisión y seguimiento de la ley desde su proyecto hasta su implantación y consolidación para que aporte su opinión sobre la gestión administrativa.

Nota: se puede consultar en anexos el guión que se diseñó para las entrevistas de las trabajadoras sociales que finalmente no pudo llevarse a cabo, así como el guión de la entrevista al técnico del Gobierno.

**Tabla número 6. Perfil de las profesionales entrevistadas:**

Puesto	Sexo	Experiencia	Cargo	Titulación
Técnico	V	Trabajó 10 años en el área de salud mental y actualmente trabaja en la Consejería de Servicios Sociales y Ciudadanía que además combina con la enseñanza superior.	Jefe de sección dentro del Gobierno de La Rioja	Diplomado en Psicología y Trabajo Social

**Bloques de la entrevista a profesional:**

Bloque I: Datos de la gestión administrativa.

Bloque II: Renta de Ciudadanía.

Nota: Las cuestiones relativas al guión que se llevó a cabo para la entrevista al técnico se encuentra en el apartado de Anexos.

## ***V. PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE RENTA DE CIUDADANÍA.***

### **5.1. Ingreso mínimo vital a raíz de la emergente situación ocasionada por el Covid-19.**

En los meses de marzo y abril del 2020 el mundo se ha visto paralizado por una pandemia mundial originada por un virus denominado Covid-19. Si bien, estos cambios han llevado recientemente a la puesta en marcha de medidas a nivel estatal y autonómico, vinculadas a la satisfacción de necesidades básicas y a la garantía de ingresos mínimos. A continuación, se recogen algunos de los aspectos más relevantes.

#### **5.1.1 Respuestas a nivel estatal:**

Ante el nuevo escenario en el que nos encontramos la situación social y económica se endurece especialmente para aquellos colectivos más vulnerables económicamente. Nos encaminamos a una de las peores crisis de nuestra historia cuando mucha gente aún no había conseguido salir de la última y las economías más frágiles, las empresas más pequeñas, los trabajadores más precarios, las familias más humildes, los autónomos, los parados, las personas más vulnerables, están más expuestas. (Ministerio de derechos sociales y agenda 2030)

La emergencia generada por la pandemia a la que se hace referencia, así como el aislamiento implementado para combatirla, están llevando a las economías del mundo al límite. Desde el gobierno de España se ha propuesto una renta básica universal. Esta renta ofrece una prestación que nos discrimina entre los perceptores por cuestión de renta y cuyo objetivo primordial es paliar ciertos aspectos deficientes relacionados con los sectores económicos. Además, el gobierno también implantaría el ingreso mínimo vital. Esta opción se dirige a los más vulnerables. La fórmula trabaja la intención de hacer llegar una renta de inserción a los colectivos más desfavorecidos. Además, este caso, tendría cargo a la Seguridad Social. El ministro Escrivá ha expuesto en diferentes medios de comunicación que: *“Su objetivo primordial será la de acabar con la pobreza de algunas familias afectadas por la crisis del coronavirus. Tendrá, además, carácter permanente e irá más allá de la crisis provocada por el COVID-19”*.

### **5.1.2 Empleo y seguridad social**

Nuevo paquete de medidas de protección para personas trabajadoras. El Real Decreto-Ley 15/2020 recoge un paquete de nuevas medidas de protección al empleo, entre otros: aplazamientos de deudas de la Seguridad social, refuerzo de protección por desempleo de trabajadores fijos-discontinuos y periódicos y extensión de la protección de desempleo a los contratos en periodo de prueba extinguidos durante el estado de alarma. (Boletín Oficial del Estado, 22/04/2020)

Se calcula que podrán atenerse a esta medida aproximadamente un millón de hogares e irá dirigido a un grupo muy concreto de la población. Escrivá afirma que *“esta renta mínima vital complementará renta muy bajas, aunque todavía no se ha concretado ese umbral. La unidad de referencia será el hogar y no la persona. Será compatible con el salario de un nuevo trabajo durante un cierto tiempo”*. Según afirman medios de comunicación como el ABC el ingreso mínimo vital llegará al consejo de ministros en la segunda quincena de mayo del año 2020. Escrivá, por su parte, ha insistido en que el instrumento aprobado «será algo relativamente novedoso» que contará con una valoración del potencial beneficiario del ingreso mínimo vital con un «un test de renta con una diferenciación muy clara en función de las distintas situaciones familiares, con una prima a las familias mono parentales y con hijos (Escrivá, 2020). A este test de renta se añadirá, además, un test de patrimonio neto. «La riqueza neta de cada uno de los potenciales beneficiarios deberá pasar determinados umbrales que estamos calibrando.

### **5.1.3 Vivienda**

Adicionalmente, en el campo de la vivienda se han detectado los siguientes cambios: Medidas adicionales al plan estatal de vivienda. Entre ellas se recogen los siguientes programas: ayudas al alquiler de vivienda habitual, ayuda a las víctimas de violencia de género, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables, y fomento del parque de vivienda en alquiler. (Boletín Oficial del Estado, 11/04/2020)

- Ampliación del bono social eléctrico (Boletín Oficial del Estado, 01/04/2020).
- Extensión de la moratoria hipotecaria (Boletín Oficial del Estado, 01/04/2020).
- Suspensión de los desahucios por alquiler (Boletín Oficial del Estado, 01/04/2020).

### **5.1.4 Servicios Sociales**

- Reparto de 300 millones de euros a las Comunidades Autónomas mediante medidas económicas para dar respuesta al impacto del COVID-19.
- Medidas especiales en materia de recursos humanos para garantizar el correcto funcionamiento de servicios sociales y su continuidad frente a la crisis originada por el coronavirus. (BOE, 28/03/2020).
- Distribución del Fondo Social Extraordinario para hacer frente a situaciones derivadas del COVID-19. (La Moncloa, 24/03/2020)

### **5.1.5 Respuestas a nivel autonómico en La Rioja.**

Con respecto a la comunidad autónoma de La Rioja, la consejera de Servicios Sociales y Ciudadanía anunció el miércoles 22 de abril que el Gobierno de La Rioja establecerá “una ayuda económica extraordinaria y no consolidable para las unidades de convivencia perceptoras de la renta de ciudadanía con menores a su cargo” Además ha anunciado que se ha adelantado el pago de las nóminas de Renta de Ciudadanía, menores y dependencia; una medida que ha supuesto el desembolso de más de dos millones de euros y que ha beneficiado a un total de 5.134 personas (Periódico La Rioja)

Además, en este corto período de tiempo se han identificado las siguientes propuestas en coordinación con otras entidades sociales:

- Tramitación de emergencia del contrato de suministro de alimentación e higiene básica, en colaboración entre la Consejería de Servicios Sociales y Ciudadanía, Cruz Roja y Banco de Alimentos (Gobierno de La Rioja, 22/04/2020)



- Firma de convenios con entidades sociales con la finalidad de mejorar la atención
- Abono a las familias de las becas de comedor, durante el tiempo en que esté suspendidas las clases. La Consejería de Educación del gobierno de La Rioja ha tomado la decisión de abonar a las familias, a través de los centros educativos, el importe correspondiente de las becas de comedor durante el periodo de tiempo en el que las clases estén suspendidas. (LaRioja.com, 24/03/2020)
- Habilitación de medios a personas que no pueden acceder a alimentos y reparto de comida a domicilio por parte de los comedores y reparto de comidas a familias. (La Rioja, Actualidad Gobierno de La Rioja, 15/03/2020)

## **5.2. Análisis sociodemográfico de los perceptores de Renta de ciudadanía.**

Se ha realizado una extracción de datos sociodemográficos del sistema informático del Gobierno de La Rioja de los perceptores de Renta de Ciudadanía, estos datos están extraídos a fecha del mes de Octubre de 2019 y ayudan a situar y caracterizar el perfil de los perceptores de la prestación. Los datos más relevantes son los siguientes:

El número de titulares de RC alcanzó su pico más alto en febrero de 2019 cuando se situó en 2.346. Posteriormente, ha iniciado un leve pero continuado descenso hasta llegar a los 2.189 en octubre de 2019.

Las mujeres quienes perciben en mayor número la percepción de renta de ciudadanía frente a los hombres. La diferencia se hace patente cuando analizamos las diferencias por sistemas públicos. Aunque siguen predominando los titulares que son empleables, la diferencia es mayor en los hombres. Si nos fijamos en la variable mujer, pese a que hay más titulares que pertenecen al sistema público de empleo, una mayor proporción de las mismas pertenecen al sistema público de servicios sociales (544) frente a los (228) hombres que pertenecen al ya mencionado sistema público.

Tabla 7: Titulares sistema público atendiendo a la variable sexo

	Total sistemas	No Consta	Empleo	Social
Total	2.189	4	1.413	772
Hombre	798	1	569	228
Mujer	1.391	3	844	544

Fuente: Sistema de Información del Sistema Público Riojano de Servicios Sociales.

Elaboración: Servicio de Planificación y Acción Social. 14/11/2019

De estos 2.189 titulares casi dos tercios son mujeres, 1.391 que representan el 63,54%. La franja de edad que más titulares concentra es la de 45 a 69 años, con 1.157, el 52,88% del total. Cabe destacar que 35 titulares de RC tienen 65 o más años.

Tabla 8: Titulares de renta de ciudadanía por sistema público, atendiendo a la variable sexo

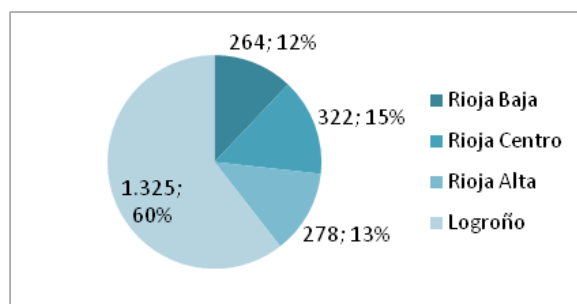
Edad	Total sistemas	No consta	Empleo	Social
Total edad	2188	3	1413	772
De 18 a 29	188	0	127	61
De 30 a 44	801	1	576	224
De 45 a 64	1157	2	703	452
65 y más	42	0	7	35

Fuente: Sistema de Información del Sistema Público Riojano de Servicios Sociales.

Elaboración: Servicio de Planificación y Acción Social. 14/11/2019

En cuanto al ámbito territorial la demarcación con mayor número de titulares y mayor porcentaje poblacional es Logroño (1.325 y un 0,88% respectivamente). A continuación se sitúa Rioja Centro (322 y un 0,70%), seguido de Rioja Alta (278 y 0,59%) y Rioja Baja (264 y 0,37%).

Gráfico 5: Titulares de RC por demarcación.

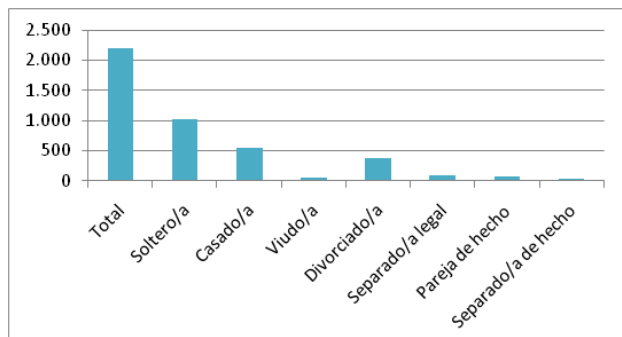


Fuente: Sistema de Información del Sistema Público Riojano de Servicios Sociales.

Elaboración: Servicio de Planificación y Acción Social. 14/11/2019

El estado civil predominante es la soltería (46,55%), seguido de los casados (25,13%) y los divorciados (16,90%).

Grafico 7: Titulares de RC por estado civil.



Fuente: Sistema de Información del Sistema Público Riojano de Servicios Sociales.

Elaboración: Servicio de Planificación y Acción Social. 14/11/2019

El 16,54% de los titulares (362) son de una familia monoparental. Entre las mujeres este porcentaje se eleva al 25,16% (350), siendo prácticamente irrelevante en el caso de los hombres (1,5%, 12 casos).

Tabla 9: Titulares de RC por familia monoparental.

Familia monoparental	Total sexo	Porcentaje	Hombre	Porcentaje	Mujer	Porcentaje
Total familia monoparental	2.189	100,00%	798	100,00%	1.391	100,00%
No	1.827	83,46%	786	98,50%	1.041	74,84%
Si	362	16,54%	12	1,50%	350	25,16%

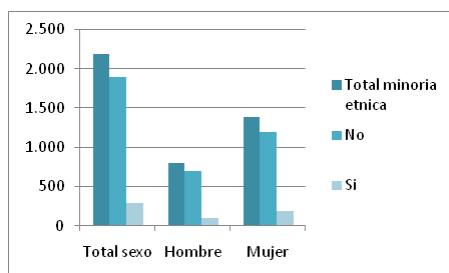
Fuente: Sistema de Información del Sistema Público Riojano de Servicios Sociales.

Elaboración: Servicio de Planificación y Acción Social. 14/11/2019

Casi dos tercios de los titulares realizan la contraprestación establecida en la Ley en el servicio público de empleo (64,58%), mientras que el tercio restante (35,28%) se asignó a los servicios sociales. El 0,18% restante, 4 casos, no está asignado a ninguno de los dos sistemas.

El 13,24%, 292 titulares, pertenecen a una minoría étnica.

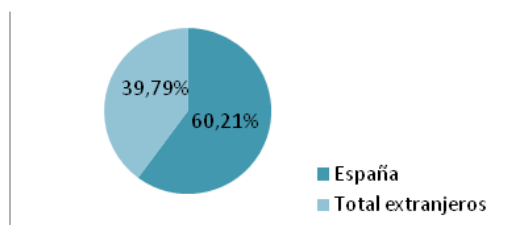
Gráfico numero 8: Titulares que pertenecen a una minoría étnica



Fuente: Sistema de Información del Sistema Público Riojano de Servicios Sociales.

El 60,21% de los titulares tienen nacionalidad española (1.318), mientras que el resto son extranjeros (871).

Gráfico número 9: Titulares de RC por nacionalidad



Fuente: Sistema de Información del Sistema Público Riojano de Servicios Sociales.

Elaboración: Servicio de Planificación y Acción Social. 14/11/2019

En cuanto al nivel de estudios, las categorías más frecuentes son estudios primarios (33,17%) y sin estudios aunque saben leer y escribir (32,94%). A mucha distancia se sitúan con bachillerato (6,12%), analfabetos (5,94%) y con ciclo formativo medio (4,48%).

Tabla número 9: Titulares de RC atendiendo a la variable de nivel de estudios.

NIVEL DE ESTUDIOS	Expedientes		
	Total sexo	Hombre	Mujer
Total nivel de estudios	2.189	798	1.391
No consta	41	11	30
Analfabeto	130	31	99
Adulto que sabe leer y escribir (Sin Estudios)	721	277	444
Cursando Enseñanza Obligatoria (Hasta 16 años)	74	23	51
Educación Primaria. Con Certificado Estudios Primarios o Certificado Escolar	726	280	446
Con Bachillerato y/o C.O.U.	134	40	94
E.S.O./ Antigua FP de Grado Medio	80	28	52
Ciclo Formativo Grado Medio/ Antigua FP de Grado Superior	98	39	59
Ciclo Formativo Grado Superior	40	16	24
Con Estudios Universitarios Grado Superior	38	9	29
Garantía Social	2	1	1
Estudios Universitarios de Grado Medio o asimilados	20	8	12
Enseñanza Universitaria de tercer ciclo	16	5	11
NS/NC	69	30	39

Fuente: Sistema de Información del Sistema Público Riojano de Servicios Sociales.

Elaboración: Servicio de Planificación y Acción Social. 14/11/2019

En lo que se refiere al régimen de tenencia de la vivienda la mayor frecuencia se da en la categoría de alquiler, que representa el 38,69%. Llama la atención que en un 18,64% de los casos no se sepa cuál es el régimen de tenencia. La siguiente categoría en frecuencia es la de realquilados o vivienda compartida, que alcanza el 12,70%. Un 9,78% utiliza una vivienda cedida. Los titulares con vivienda en propiedad pagándose son el 8,31%, mientras que los que la tienen pagada representan el 7,77%.

Para finalizar, un 3,38% presenta otras situaciones y un 0,32% (7 titulares) no tienen vivienda.

Tabla número 10: Titulares de RC atendiendo a la variable de régimen de tenencia.

REGIMEN DE TENENCIA	Expedientes		
	Total sexo	Hombre	Mujer
Total regímenes tenencia	2.189	798	1.391
Vivienda en propiedad pagada	170	86	84
Vivienda en propiedad pagando	182	55	127
Vivienda alquilada	847	203	644
Vivienda realquilada/compartida.	278	148	130
Vivienda cedida	214	114	100
Sin vivienda	7	5	2
Otros	83	33	50
No consta	408	154	254

Fuente: Sistema de Información del Sistema Público Riojano de Servicios Sociales.

Elaboración: Servicio de Planificación y Acción Social. 14/11/2019

En cuanto al tipo de vivienda, la gran mayoría de los titulares vive en un piso o apartamento (70,17%). Igualmente, es de destacar que esta variable no se cumplimentó en el 18,18% de los expedientes.

De la misma forma, según datos del informe social, que se adjunta a la solicitud de RC, 216 personas están consideradas como personas sin hogar (9,87%). Estas cifras contrastan con los datos tanto del régimen de tenencia de la vivienda, como del tipo de vivienda, donde solo el 0,32% (7 caos), carecían de vivienda y estaban sin domicilio.

En cuanto al tamaño de la familia del titular, el tamaño medio es 2,25 personas. El 46,64% están compuestas por una única persona, el 19,37% por dos y el 13,61% por tres. El 3,67% de las mujeres (51) que reciben RC son víctimas de violencia de género.

### 5.3.Aspectos económicos, cuantía y administración de las personas perceptoras de renta de ciudadanía.

Como se ha mencionado anteriormente la cuantía económica mensual de la prestación está cifrada en el 80% del indicador público de Renta de Efectos Múltiples que en éste caso se traduce en 430,27 euros a los cuales por cada miembro de la unidad familiar o de convivencia distinto del titular se reconocerá un complemento de la cuantía básica de la renta:

- El complemento por el primer miembro será el 20% del Iprem (107,56 euros).
- El complemento por el segundo miembro será del 15% del Iprem (80,67 euros).
- El complemento por el tercero y siguientes miembros será del 10% del Iprem (53,78 euros).

Las cuantías establecidas en la legislación vigente presentan una gran cantidad de limitaciones de cara a cubrir las necesidades básicas de los usuarios. En la entrevista realizada la entrevistada aseguraba que en una unidad familiar compuesta por ella y por su hija la suma económica ascendía a un total de 500,30 euros. Durante la entrevista se hizo patente las dificultades por las que pasaba esta familia para sufragar los gastos “*es difícil llegar al final del mes ya que el agua, la luz, el gas... mucho dinero*” afirmaba constantemente. Hacía múltiples referencias al transporte público ya que le gustaría viajar a visitar a su hija mayor que vive en una localidad cercana pero la ida y vuelta del transporte son 3 euros que no puede pagar cada semana.

La tasa AROPE (*At Risk of Poverty or Social Exclusion*) es uno de los indicadores de la estrategia Europa 2020, se trata de un nuevo indicador que busca superar la medición de la pobreza basada únicamente en aspectos monetarios y añade factores como la exclusiones de los hogares para acceder a determinados bienes o su exclusión del mercado de trabajo. La cuantía que perciben los usuarios de renta de ciudadanía imposibilita la mayoría los aspectos que propone este nuevo indicador.

#### 5.4. Principales necesidades económicas derivadas del discurso de los usuarios

Entre ellos destacan los siguientes: no poder irse de vacaciones al menos una semana al año “*mi sueño es ir a visitar a mis padres a Marruecos, hace tres años que no puedo ir a verles, están mayores*” (testimonio de perceptora de RC). El segundo ítem expone no poder permitirse una comida de carne, pollo o pescado al menos cada dos días, la usuaria afirmaba lo siguiente “*me gusta el pescado pero es muy caro y no puedo comerlo en semanas, muchas veces me hace la compra mi hija mayor porque no tengo dinero para comprar*”. Otro ítem valora que un indicador de pobreza es que la persona no pueda afrontar gastos imprevistos de 650 euros, lo cual teniendo en cuenta que su ingreso mensual es de 500,30 euros no podría permitirse ningún imprevisto ya que no le podría hacer frente económicamente. Es por ello que la baja cuantía económica ligada a la percepción de Renta de Ciudadanía tiene como resultado el riesgo de pobreza, carencias materiales severas y baja intensidad de sociabilización debido a que el ocio y las relaciones sociales en la sociedad que conocemos hoy día está ligada inevitablemente a gastos económicos.

Al aspecto de la cuantía económica se le suma la complicación en cuanto al cumplimiento de requisitos y obligaciones que promulga la legislación de referencia. Es decir como se ha mencionado la cuantía económica no se adapta a cubrir todas las necesidades básicas, por lo que algunos perceptores comienzan a trabajar sin regulación en muchos casos por la dificultad de regularizar su situación (en el caso de que sean extranjeros) o por conseguir un dinero extra que les permita una vida más digna. Uno de los requisitos que conlleva la extinción de la prestación es el “ejercicio de una actividad económica incompatible con la renta de ciudadanía” y sin embargo la usuaria reconoce que pese a su incompatibilidad y sus graves problemas de salud alguna vez “*tengo que coser zapatos a mano*”, por dos pares de zapatos le pagan entre 0.60 y 0.80cents (remuneración que al cabo de un mes puede llegar a alcanzar máximo 100 euros”, esto fue su profesión durante 10 años en España.

#### 5.5. Principales discursos referidos a la administración y gestión de renta de ciudadanía desde el discurso de los entrevistados.

La gestión de renta de ciudadanía a nivel administrativo se prepara bajo el mando del departamento que gestionaba antes las prestaciones de IMI y AIS. *“Los comienzos fueron duros ya que la prestación prácticamente no tuvo refuerzos, sí que es verdad que se contrató algo de personal pero suponía una avalancha...”*(Técnico entrevistado). Al principio la gestión de la administración fue lenta, se tardó en poner medios y la aplicación de la nueva normativa de Renta de Ciudadanía generó una sobrecarga de trabajo en todos los niveles. A esto se le suma las grandes dudas que surgían de los trabajadores sociales ante el nuevo paradigma *“tenían muchas dudas, muchas veces no se les aclaraban rápidamente y hubo muchos márgenes de incertidumbre sobre todo en la aplicación del decreto”* agregaba el técnico entrevistado. Las complicaciones iniciales ya están resueltas y los expedientes se están gestionando con normalidad.

Respecto a si es un buen sistema para afrontar la exclusión se puede apuntar que desde el punto de vista administrativo *“No se puede decir que estemos ante un sistema de rentas mínimas como tal, ya que es más bien un sistema asistencialista. Primero porque los niveles de ingresos que se proporcionan son insuficientes, cualquier nivel de ingresos está por debajo del 60% de la mediana en La Rioja (670 euros) entonces todos los perceptores de RC están por debajo de esta cantidad, son pobres. Si definimos la pobreza como un fenómeno multidisciplinar que tiene múltiples variables y una de ellas es la carencia de medios económicos desde luego la RC no es la solución, es una manera de manejar la pobreza, pero no de solucionarla ni erradicarla.” ...*(Técnico entrevistado)

Respecto a la gestión y coordinación administrativa de Servicios Sociales y el sistema público de Empleo se puede decir que el problema radica en que *“empleo tiene una carencia severa de recursos” ...*(Técnico entrevistado) en el año 2001 se propone una ley de *“inserción sociolaboral”* esta ley preveía una creación de equipos mixtos de trabajo entre empleo y servicios sociales con el fin de trabajar de manera conjunta y abordar los casos desde ambas entidades, no obstante esta ley nunca se llega a desarrollar.

En cuanto a la relación con empleo, el técnico entrevistado la define de la siguiente manera *“Bueno pues desde el punto de vista de que ellos no tienen recursos les cuesta relacionarse con servicios sociales, entonces desde servicios sociales se busca activamente esa coordinación pero yo creo que desde empleo no dan abasto, no tienen capacidad de poder esa coordinación, porque donde nosotros mantenemos igual*



*diez profesionales, igual ellos tienen uno que además hace más cosas que esto, entonces no dan abasto, ahí queda muchísimo por avanzar.”* Además, apunta que la coordinación entre ambas entidades a pesar de que presenta considerables avances la comunicación es puntual y para la solución y concreción de temas determinados.

## **5.6. Acompañamiento y seguimiento de los casos de Renta de ciudadanía.**

### **5.6.1. Principales referencias autonómicas en materia de acompañamiento.**

El acompañamiento y seguimiento se entiende como una forma de relación social entre el usuario y el trabajador social, donde ambos trabajan con recursos, métodos y técnicas diversas que faciliten el desarrollo de la persona con la que se trabaja cuyo fin es la autonomía y crecimiento a nivel personal y profesional de la persona a quien se le realiza el seguimiento. En esta relación el usuario ha de ser un sujeto activo en las decisiones que han de ser consensuadas entre ambas partes. Definido de otro modo, es una manera transversal de trabajar, donde necesariamente el usuario ha de elaborar objetivos y actividades para su reinserción social. Como se introduce en la página 19 de este documento donde se hace referencia a las diferencias existentes en el acompañamiento que se realiza a raíz de la percepción de la prestación en otras comunidades autónomas como Navarra se puede apuntar además, que, el contrato social cobra una gran importancia en el proceso de acompañamiento de un caso. En el artículo 10 de la Ley expone que una de las obligaciones del titular es la colaboración con los profesionales encargados del seguimiento, sin embargo me tras la realización de la entrevista a la usuaria y las encuestas telefónicas elaboradas por la consejería de Servicios Sociales y Ciudadanía demuestran que esta obligación que impone la ley la mayoría de casos se traduce en que la trabajadora social elabora el proyecto con actividades y objetivos y los usuarios lo firman, sin saber lo que están firmando. En las encuestas se hace la pregunta a los perceptores si saben “Qué es un contrato o un proyecto social” y aproximadamente el 50% de los entrevistados no sabían que era el proyecto.

### **5.6.2 Principales barreras al acompañamiento en el discurso de los profesionales de servicios sociales.**

Tras el estudio de la aplicación de renta de ciudadanía se plantea una hipótesis ligada al estereotipo y los prejuicios de las clases medias hacia los estratos sociales más

empobrecidos, las trabajadoras sociales en general pertenecen a estas clases medias por lo cual no están exentas de las conductas prejuiciosas hacia otros grupos sociales. (Cortina Orts, A, 2017, Un desafío para la democracia.)

*“Es recomendable recordar que un prejuicio es una actitud socialmente compartida de un grupo dominante y mayoritario con más poder que tiene una creencia negativa y una actitud a valorar negativa hacia otro grupo que está en una situación involuntaria, en este caso es un prejuicio de la sociedad hacia los estratos sociales más pobres”* (Técnico entrevistado). A pesar de que los/las profesionales del trabajo social han tenido una formación específica en valores dentro de sus estudios para entender que el ser humano hace categorías sociales y que elaborar prejuicios es una parte de la normalidad del proceso de clasificación del ser humano. Por lo tanto y a pesar de que los profesionales de este sector tengan esta formación no podemos obviar que en general pertenecen a una clase media donde cabría esperar que apuesten por una ética protestante de la meritocracia. A raíz de esta hipótesis planteada y tras varias reuniones en grupo con las trabajadoras sociales de diversas zonas rurales, se han percibido dos discursos. El primero con una reticencia hacia la pobreza y basado en la meritocracia con un discurso basado en el prejuicio social y otro discurso basado en la igualdad de oportunidades independientemente de la clase social del usuario, el pasado o las circunstancias que le han llevado a encontrarse en una situación de exclusión. A pesar de que las personas que defienden el primer discurso son minoría es de esperar que pueda suceder ya que es muy complicado deshacerse de los prejuicios y la categorización social.

Además otra de las barreras que se percibe en el acompañamiento de los usuarios está ligado a las mejoras del seguimiento. Se parte de la base de que el sistema público de empleo no tiene suficientes medios ni la formación adecuada para un completo y adecuado acompañamiento. Además tanto Logroño como Calahorra tienen una cantidad de casos que si es posible que se les complique la gestión de casos de RC. No obstante y a pesar de ello, muchas trabajadoras sociales se muestran sobrecargadas *“En las zonas rurales no existe tan problema de medios, es un problema de sensibilidad, de concienciación y de cambio de paradigma. Siempre se ha querido hacer un trabajo social “de libro” pues bien, en éstas zonas rurales y con las garantías que ofrece esta ley en cuanto a la duración, pueden realizar este trabajo”* (Técnico entrevistado). Una nueva manera de abordar el paradigma de la sobrecarga laboral o “burnout” puede pasar por fomentar un trabajo social grupal y comunitario. En

definitiva, y respondiendo a la cuestión de cómo mejorar los seguimientos, el entrevistado propone dos líneas: *“ En primer lugar formación para recuperar las bases y la esencia del trabajo social sobre todo en las zonas rurales donde tienen pocos casos y no tienen presiones respecto a que el usuario se quede. Por otro lado, desarrollar iniciativas de trabajo social comunitario para que en un momento determinado tengas un tejido social en el entorno donde hacer socioterapia con estos usuarios.”*

## **5.7. Percepción de los usuarios con respecto a la Renta de Ciudadanía.**

Tras la entrevista con la usuaria que junto con las encuestas y los datos extraídos de los aplicativos informáticos del Gobierno se concluye que la percepción de los usuarios en torno a la renta de ciudadanía ha mejorado considerablemente respecto a las anteriores prestaciones IMI y AIS ya que este reglamento ofrece una mayor cobertura económica, permanencia y una serie de características que mejoran considerablemente las condiciones de las anteriores. Lo cual genera una satisfacción a priori mayor por parte de los usuarios, no obstante, y tras la realización de la entrevista se ha percibido que esta prestación pese a ofrecer garantías no consigue que las personas salgan de la exclusión social objetivo primero de la Ley. *“Recibo 500,30 euros pero siempre tengo problemas para llegar a final de mes, son muchos gastos, agua, luz, gas... y mi hija siempre me tiene que ayudar con la compra del mes”* afirmaba la usuaria entrevistada. Esta situación se agrava si la persona es extranjera ya que las condiciones sociolaborales se endurecen *“Ahora no puedo trabajar porque no puedo mover la mano ya que cuando vine a España, estuve 10 años trabajando cosiendo zapatos, me pagaban por dos pares entre 0.60 y 0.80 céntimos a fin de mes eran uno 100 euros”* concluía. No se puede permitir viajes ni ocio ya que generalmente supone un pequeño esfuerzo económico que no pueden permitirse *“No puedo ir a ver a mi hija, vive en Calahorra y el bus ida y vuelta son 3 euros, solo voy dos veces al mes”* concluye la entrevistada.

## **VI. Conclusiones y aportaciones para la práctica profesional**

---

### **1. Conclusiones.**

La caracterización de la intervención social difiere en muchos aspectos dependiendo del sistema público al que hagamos referencia (Servicios Sociales o Empleo). En primer lugar, se puede apuntar a la escasez de medios del área de Empleo que junto a la deficitaria red de tutores que tiene y las múltiples cuestiones que abordan genera una imposibilidad de cobertura completa a los usuarios de renta de ciudadanía. Por su parte, servicios sociales si cuenta con medios, recursos y formación para la realización de una correcta intervención social con los usuarios. Esta información contrasta con los datos ofrecidos por las estadísticas ya que el sistema que menos recursos tiene sin embargo es el que más titulares gestiona.

Por su parte, la gestión administrativa de la renta ha conseguido superar los primeros obstáculos ocasionados en los comienzos conformándose como un sistema que ayuda a gestionar la situación de exclusión social dando a los usuarios ciertas garantías y seguridades que no les aportaban los sistemas anteriores (IMI y AIS).

Siguiendo el objetivo número dos, se ha estudiado la composición sociodemográfica de los hogares perceptores. Los datos recogidos han hecho referencia a las mayores tasas de mujeres. Estos aspectos sugieren la importancia de las desigualdades de género y la importancia de recoger el enfoque en la renta de ciudadanía. A continuación, otros rasgos característicos se vinculan a la fuerte división entre el medio rural y el medio urbano. Este aspecto, se recoge en el objetivo 2.1, siendo útil profundizar en la composición sociodemográfica y sus diferencias en el entorno, como es bien sabido (Carbonero, 2016) existen diferencias en el ámbito rural y ámbito urbano en La Rioja. Por su parte y haciendo alusión al objetivo 2.2 se establece que las cargas familiares son mucho más representativas en mujeres que en hombres evidenciando grandes diferencias de género.

Asimismo, y haciendo alusión al objetivo 3.2, se concluye que el acompañamiento de los usuarios depende de la zona en la que se haga. Es decir en cabeceras de comarca como Calahorra o Santo Domingo al igual que en la capital Logroño hay una sobrecarga de trabajo por lo que se genera una imposibilidad de hacer un seguimiento completo y al día de todos los usuarios. En estas zonas de debería optar por un trabajo social de carácter grupal o comunitario como nuevas técnicas que aúnen trabajo y además aporten nuevos beneficios. No obstante, en las zonas rurales de La Rioja si se pueden hacer unos correctos seguimientos ya que se dispone de tiempo y de

recursos materiales y económicos. Asimismo, se propone una mejora en el seguimiento del seguimiento basado en dos líneas de actuación. La primera es la formación para recuperar las bases y la esencia del trabajo social (zonas rurales) y por otro lado desarrollar iniciativas grupales y comunitarias (entornos urbanos).

Igualmente, y atendiendo al objetivo 3.1, se concluye que la cuantía con la que los perceptores subsisten es insuficiente ya que en su mayoría no alcanza para la cobertura de las necesidades más básicas teniendo que solicitar ayudas externas a familiares o a la comunidad. Se estima que los usuarios de renta de ciudadanía siguen estando en exclusión social a pesar de la cuantía económica como muestra uno de los indicadores a los que se ha hecho referencia: “La Tasa AROPE”. El dinero que se aporta por conviviente en una unidad familiar es escaso ya que por el tercer y cuarto miembro se le suma a la prestación el 10% del Iprem que sumado a la cuantía que se ofrece por los otros miembros imposibilita la sostenibilidad de un núcleo familiar tan numeroso. A la cuestión económica de la ley, se le suman cuestiones deficitarias como el hecho de que no se contemple un suplemento o un complemento de vivienda (Como en la ley de Navarra) y que ayudarían a la mejora de la calidad de vida de los perceptores.

## **2. Déficits de la ley y Propuestas de mejora.**

Tras el estudio realizado y las múltiples opiniones recogidas a varios agentes sociales (técnicos, trabajadores sociales, usuarios etc.) y haciendo alusión al objetivo número 4 de nuestro estudio, se ha podido comprobar que la actual ley 4/2017 de 28 de

Abril por la que se regula la Renta de Ciudadanía en La Rioja presenta una serie de déficits que limitan la cobertura completa de las personas que se encuentran en una situación de exclusión social y que recurren a la prestación.

A fin de armonizar la igualdad en todas las comunidades autónomas y como propuesta ideal para responder a las demandas del colectivo de referencia (exclusión social) es necesario que se establezca una prestación ligada a la seguridad social que garantice la igualdad de oportunidades de la ciudadanía sin importar la comunidad autónoma en la que estén empadronados. Además es fundamental adoptar una intervención desde una perspectiva multidisciplinar ya que los usuarios no solo necesitan una cuantía económica, son personas que en varias áreas de su vida encontramos debilidades, por lo que se necesita un equipo de profesionales que actúe en las diferentes áreas acompañando al trabajador social, quien suele gestionar los casos de exclusión(terapeutas, psicólogos, educadores sociales) por lo que un enfoque preventivo, proactivo y comunitario, se convierte en un aspecto esencial.

En segundo lugar se ha percibido que en ocasiones los servicios sociales no tienen en cuenta las necesidades y preferencias personales de los usuarios. De tal manera que la legislación así como el desempeño ético profesional de las personas que gestionan los casos ha de contemplar los gustos del usuario adaptando así el contrato social que se realiza (objetivos y actividades) al perfil del interesado. AsimismoSe necesita ampliar la red de recursos en las zonas rurales. En La Rioja, mucha población que percibe esta prestación se encuentra en un pueblo y no puede desplazarse a Logroño en busca de recursos para su reinserción social. Es necesario invertir en recursos para las zonas rurales ya que las trabajadoras sociales suelen estar muy limitadas en este aspecto. Asimismo se ha de contemplar la gestión de los casos de exclusión social con una nueva metodología, como se ha mencionado generalmente el trabajador social de manera individual tramita el caso de un usuario, sin embargo se ha demostrado los beneficios de actuar desde una perspectiva y un método comunitario y grupal ya que en la mayoría de casos la comunidad próxima a la persona es la que ayuda a la reinserción social del usuario.

Por otro lado y como se ha tratado en apartados anteriores uno de los mayores déficits de la ley parte de la cuantía económica la cual es insuficiente para cubrir las necesidades básicas de una persona, por lo tanto se necesita una mayor inversión

económica/presupuestaria en este sector poblacional. Uno de los puntos más deficitarios que se han encontrados son los complementos de vivienda; en otras comunidades autónomas como Navarra además de la cuantía básica se incluye en la ley un ingreso extraordinario que ayuda a sufragar los gastos de vivienda, complemento que no aparece en la legislación de referencia; ligado a éste apartado es fundamental que se diferencie entre el cobro de una prestación económica con la realización de un itinerario de acompañamiento de tal manera que la primera no quede condicionada a la segunda, (la actual renta de ciudadanía vincula el seguimiento de un usuario con el cobro de la prestación, en otras comunidades se puede hacer el seguimiento de inserción social sin que el usuario cobre una renta básica). Además es fundamental la dotación de recursos del área de empleo para mejorar los itinerarios laborales, que sumado al déficit en la gestión burocrática administrativa.

Finalmente apuntar que no estamos ante un sistema de rentas mínimas como tal, es más bien un sistema asistencialista donde los niveles de ingresos que ofrecen esta prestación se encuentran por debajo del 60% de la mediana en la comunidad autónoma de La Rioja, por lo cual los usuarios tienen grandes carencias materiales. Esta ley es una manera de gestionar la exclusión desde una perspectiva asistencialista, busca manejar la pobreza pero no solucionarla. Con la nueva situación y el nuevo paradigma profesional y social que se presenta a raíz de la situación del Covid-19 se abre una posibilidad de insertar un ingreso mínimo vital permanente, ligado a la seguridad social que garantice un mejor nivel de vida a las personas que se encuentran en situación de exclusión social.

## **VII . ANEXOS**

---

### **Anexo1. Guión de la entrevista a usuarios.**

#### **Entrevistas a usuarios.**

Referencia: Grado en Trabajo social de la Universidad de La Rioja.

Fecha: 18/02/2020

### **Perfiles:**

- Rioja Alta: mujer gitana joven (Haro) (intentamos familia monoparental)
- Rioja Baja: inmigrante árabe mujer mediana edad (Autol o Quel) intentamos familia monoparental)
- Rioja Centro: hombre de edad avanzada que vive solo 55-60años (Camero Nuevo)
- Logroño: hombre sin hogar que lleve tiempo en la calle, mínimo 5 años en la calle.

### **Introducción:**

Buenos días, me llamo Sonia Martínez. Estoy investigando como es la vida, y como es el día a día de las personas que cobran la prestación de renta de ciudadanía.

Todo lo que se hable durante nuestra conversación es totalmente confidencial (secreto), los datos y la información que obtengamos se va a utilizar solo para la investigación, por lo que sus datos personales en ningún caso van a publicarse, ni nombre, ni dirección, ni nada que pueda identificarle. Además queremos que sepa que le hemos dicho a la trabajadora social que no le vamos a contar nada de lo que hablemos. Si hay alguna pregunta que a usted le molesta o con la que se sienta incomodo no tiene por qué responderla, usted nos dice que no le apetece hablar de este tema y no pasa absolutamente nada.

La charla tiene va a durar una hora o una hora y media máximo más o menos. Para facilitarnos el trabajo posterior queremos pedirle permiso para grabar esta conversación. En el caso de que diga que no, no la grabaremos. ¿Tiene alguna duda de todo lo que le acabamos decir, nos hemos explicado bien? ¿Hay alguna cosa que le incomode o le preocupe de lo que acabamos de comentar?

**Bloque I: Familia:** Como acabamos de comentar, nuestra idea es conocer cómo es su día a día desde que recibe la renta de ciudadanía. Por ello en primer lugar nos interesaría saber algunos datos muy básicos acerca de usted:

- Datos personales básicos: Edad, sexo (no se pregunta ya que lo vamos a ver), lugar de origen...
- **Perfil inmigrante:** Lugar de origen ¿Ha vivido siempre aquí?, Cuanto tiempo lleva en España y en el municipio

Repreguntas (endogrupo y exogrupo):



- Si es inmigrante: “¿Cómo se lleva con los españoles de su barrio o de éste pueblo?” ¿Cómo se lleva con sus compatriotas/ los de su país?
- Si es gitano: “¿cómo se lleva con los “pallos?”
- Si es nacional: “¿Cómo se lleva con los vecinos del pueblo?” ¿Cómo se lleva con los inmigrantes?
  - ¿Vives solo o con familia? ¿Cuántas personas viven en el hogar, cuántos sois?
  - ¿Qué relación tienes con los miembros de tu familia o con las personas con las que vives?

Vamos a cambiar de tercio, ahora vamos a hablar de tu preparación laboral y de estudios.

### **Nivel de formación.**

Nos interesa saber también preguntarte por los estudios que tienes o tu preparación laboral. Actividad laboral y Trayectoria laboral

- ¿Qué ha hecho a lo largo del día?

Repregunta

- si es mujer: ¿Cómo es su día a día en la casa?
- ¿Cuánto tiempo te supone el cuidado de tus hijos?
- ¿Qué te ves haciendo de aquí a un año o a cinco? en perspectiva a largo plazo, por ejemplo de aquí a cinco años y en perspectiva a corto plazo, por ejemplo de aquí a seis meses o al año que viene y ¿cómo te gustaría verte?
- ¿En qué has trabajado? Repreguntas:

No repreguntar mucho máx. 2

- “¿Qué trabajos has tenido?
- ¿Cuál es el tiempo más largo que ha estado trabajando?
- ¿Por qué no continuaste trabajando?
- ¿Qué trabajos has tenido?
- ¿Te gustaba el empleo?
- ¿Te sentías bien pagado?”
- ¿Con los empleos que has tenido te daba para vivir?

### **Bloque II Renta de Ciudadanía y Economía**

Ahora vamos a hablar de la economía en su día a día con la prestación, es decir, nuestro objetivo es saber cómo afronta el mes con una cuantía económica de 400 euros.

- ¿A usted con lo que le pagan con esta renta llega a final de mes, o pasa dificultades? Repreguntas; Nota repreguntar entre dos a cuatro cosas:
  - *“¿Si pasa dificultades, en que, hay alguna cosa que le gustaría comprar y se priva de ella?”*
  - *“¿Hay algún bien material que su hijo necesite y no lo haya podido adquirir?”*
  - *“¿Hay Alguna actividad de ocio y tiempo libre se ha visto afectada y no ha podido hacerse por la baja cuantía (por ejemplo ir al cine, celebrar algún cumpleaños o ir a la piscina en verano?”*
  - *“¿Hace cuánto que no se va de vacaciones usted y su familia, es por el ámbito económico?”*
  - *“¿Cuántas veces come carne y pescado al día?”*
  - *“¿se puede permitir viajar a otros municipios para ver a su familia, amigos o viajar para tema de trabajo?”*
  - *“¿Tiene problemas para pagar su casa?”*
  - *“¿Hace un año su situación era mejor que ahora?”*
- ¿Percibía otras ayudas antes de la renta de ciudadanía como IMI y AIS? Si nos responde que sí percibía estas otras prestaciones, le preguntamos: ¿Qué ventajas le ves a esta ley comparada con la otra?
- ¿Tiene otro tipo de ayudas económicas, materiales o de ayuda básica o le ayuda alguien... caritas, algún amigo, algún familiar?
- ¿Tiene que trabajar en empleos ocasionales/puntual en el campo o ayudando en un bar...?

### **Bloque III Servicios Sociales y atención al Usuarios**

Aunque ya le hemos comentado que todo lo que hablemos va a quedar entre usted y yo nada va salir de aquí, nos gustaría insistir que nada de lo que hablemos lo va a conocer la trabajadora social, ya le hemos dicho a ella que nada de lo que se hable aquí se le va a

decir, te comentamos esto porque las preguntas que vienen a continuación son de cómo se siente usted con la trabajadora social.

- ¿Cada cuánto tiempo va a ver a la trabajadora social?
- ¿Cómo te sientes? Cuando estas con la trabajadora social como te sientes más con Sentimientos negativos como por ejemplo Nervioso, preocupado, frustración, enfado, vergüenza o sentimientos del tipo positivo como por ejemplo Contento, ilusionado, tranquilo, relajado, feliz...

Supongo que cuando has ido a hablar con la TS, por cobrar esta renta hay que hacer unas actividades a cambio

- Repregunta es que si, se continua en esta línea, si es que no se pasa a otra cuestión
- ¿usted ha podido decir lo que quería hacer y cuáles eran sus metas? ¿eso ha quedado plasmado en el proyecto?
- ¿Las actividades de este proyecto le han supuesto poder realizarlas alguna dificultad?
- ¿Este proyecto le ha aportado alguna mejora en su vida, es decir le ha sido útil?

Final de la entrevista: esta conversación ha llegado a su final, si hay algún tema que a usted le apetezca hablar y no ha tenido oportunidad es el momento de comentarlo.

## **Anexo 2. Entrevista a usuaria de Renta de Ciudadanía.**

### **Entrevista Caso 1 RC:**

- Mujer.
- Municipio Autol, Rioja Baja.
- 53 años
- Procedencia Marruecos.
- En España desde el año 2004.

- No permite grabación de Entrevista, por lo que se recurre a tomar datos escritos durante la entrevista.

### **Presentación:**

*“Buenos días, nos llamamos Sonia Martínez y estoy investigando como es la vida, y como es el día a día de las personas que cobran la prestación de renta de ciudadanía.*

*Todo lo que se hable durante nuestra conversación es totalmente confidencial (secreto), los datos y la información que obtengamos se va a utilizar solo para la investigación, por lo que sus datos personales en ningún caso van a publicarse, ni nombre, ni dirección, ni nada que pueda identificarle. Además queremos que sepa que le hemos dicho a la trabajadora social que no le vamos a contar nada de lo que hablemos. Si hay alguna pregunta que a usted le molesta o con la que se sienta incomodo no tiene por qué responderla, usted nos dice que no le apetece hablar de este tema y no pasa absolutamente nada.”*

Le reitero que la conversación es privada, yo soy una alumna en prácticas y no le voy a comentar nada a nadie, esto es simplemente para mi estudio de prácticas, además le insisto en que si hay temas que no quiere tratar que tiene la libertad de decirme que no quiere hablar de ello.

Percibo la timidez de la usuaria.

La charla tiene va a durar una hora o una hora y media máximo más o menos. Para facilitarnos el trabajo posterior queremos pedirle permiso para grabar esta conversación. En el caso de que diga que no, no la grabaremos. ¿Tiene alguna duda de todo lo que le acabamos decir, nos hemos explicado bien? ¿Hay alguna cosa que le incomode o le preocupe de lo que acabamos de comentar?

Nos comenta que no grabemos la conversación, de manera que no se hace con el objetivo de que la usuaria se encuentre en una situación de comodidad, adaptándonos en todo momento a sus necesidades.

En un principio se tratan cuestiones básicas para introducir brevemente la conversación e ir conociéndonos poco a poco **tiene 53 años**, viene de **marruecos** y se percibe como le cuesta hablar en castellano (**castellano poco fluido**), por lo que hay algunos

conceptos que no comprende o ciertos momentos de la entrevista donde no encuentra las palabras para poder expresarse con claridad.

Cuenta que la relación tanto con los españoles del pueblo como con los musulmanes es igual de buena, además referencia a su vecina española la cual hace hincapié de que le ayuda muchas veces “*con la comida, me saluda, hablamos de coser...*”

Cuenta que tiene **dos hijas**, la mayor vive en Calahorra junto a su marido y sus dos nietas pequeñas, una tiene 5 años y la otra nieta cuatro meses. La hija menor tiene 18 años, y hasta hace un mes vivía en el domicilio familiar, pero hace apenas un mes **decide irse de casa** a vivir con una amiga en la misma localidad (Autol), le pregunto los motivos por los que ha abandonado el domicilio y la mujer responde “ella quiere estudiar, conducir...” da a entender que quiere vivir sola, de acuerdo a una cultura mas occidental independiente donde ella pueda gestionarse sola.

Cuando le pregunto si en ocasiones necesita algún tipo de ayuda de algún tipo repite constantemente que está bien sola, que no necesita ayuda y que ella se vale.

Respecto a la **rutina** de su día expone que se levanta a las 6:30 de la mañana limpia el hogar, reza, desayuna y sigue limpiando, se echa la siesta, come, y hace labores domesticas. Me cuenta que no cena y que tan solo hace dos comidas al día ya que su cuerpo se ha acostumbrado a ello y si come más le sienta mal.

Haciendo referencia a los estudios que tiene, cuenta que ha **estudiado hasta cuarto de la eso en marruecos**, en España se ha sacado el **carnet de conducir** (me lo muestra orgullosa) y actualmente da clases de castellano.

Sus **experiencias laborales** en España son bastante duras, relata que ha estado trabajando 10 años cosiendo zapatos a mano, por dos pares de zapatos le pagaban entre 0.60 y 0.80 cents lo que se traduce en aproximadamente 100 euros al mes (el mes que mejor le iba). Es por ello que tiene muchos problemas en la mano y apenas la puede mover. Cuenta también que tiene fuertes dolores de cabeza, jaquecas y que toma varias pastillas a lo largo del día, recetadas por el médico.

Su **ocio** se basa en reunirse con 4 amigas musulmanas para leer el Corán, su afición es orar las cinco veces al día dice que le da paz y le hace sentir bien, para ella la religión es muy importante.

Cuando hablamos de la **prestación de RC** me cuenta que recibe una cuantía de 500,30 euros, siempre tiene problemas para llegar a final de mes debido a que son muchos los gastos: luz, agua, gas, comida...

Me habla del autobús, ya que le gusta ir a visitar más a su hija mayor y a sus nietas pero ida y vuelta desde Autol a Calahorra son aproximadamente 3 euros por lo que supone un gasto extra que a veces no puede permitirse, la hija es la que viene a verla cuando no puede pagar el autobús. Me cuenta que le gusta mucho el pescado pero que no puede comer más de dos veces a la semana por su elevado coste económico “*me gusta el pescado, pero es muy caro...*” lo come cuando va a casa de su hija mayor, también comenta que ésta en ocasiones le ayuda pagándole la compra que necesita, pero que no le da dinero. Además me cuenta que cuando vivía su hija pequeña (hace un mes que se ha ido de casa) le pedía muchas cosas, vestidos, maquillaje... que ella no podía comprar.

Además expone que no se compra nada para ella. Le pregunto que si tendría algo más de dinero en que lo gastaría, me responde que en muebles, ropa nueva... pero sobre todo lo primero que haría es irse a marruecos a ver a sus padres los cuales tienen 78 y 80 años y están muy mayores y hace 3 años que no ve. (En este momento de la entrevista rompe a llorar) se siente sola, lejos de su familia y quiere volver a verles. Cuenta que ella no puede permitirse salir de Autol porque es muy caro.

También dice que este año está mejor de dinero que el año pasado, al principio cobraba 300 euros y ahora 500 por lo que su calidad de vida ha mejorado un poco. A través de esto me vuelve a sacar el tema de su hija menor que se ha ido de casa y dice que la echa de menos a pesar de que mantienen la comunicación, la vuelvo a ver emocionarse, hablamos un poco de la hora en que los hijos deciden irse de casa y lo duro que es en ocasiones para las madres.

Otro momento duro de la entrevista es cuando le pregunto por su marido el cual no había mencionado hasta ahora (llora), me cuenta que en 2006 (tiene muy buena memoria para las fechas) él se va de casa pero no me cuenta el motivo, desaparece y le deja sola con las hijas, la casa en la que vive es de él por lo que no tiene gasto en la vivienda según comenta él paga el crédito, me dice que tiene contacto con la hijas pero no con ella y que no sabe nada de él.

También me comenta que el año 2016 fue muy duro para ella ya que metieron a su marido en la cárcel, no me cuenta el motivo pero rompe a llorar.

Finalmente hablamos de su relación con la **trabajadora social**, dice que al principio no... lo que yo interpreto como falta de confianza, no obstante no dice más, pero que ahora ya muy bien y está muy contenta, recalca eso varias veces. Me cuenta que va a clases de castellano (se presupone que es una actividad dentro del proyecto de inserción social) pero no hablamos más de ello porque parece que no tiene mucho conocimiento de que es exactamente. Me cuenta que cada vez que va a la trabajadora social lo hace con miedo porque piensa que le pueden quitar la ayuda y no podría vivir sin ella.

Le doy las gracias por ayudarme con mi investigación, nos despedimos y se marcha.

### **Anexo 3. Guión entrevista a un técnico del Gobierno de La Rioja.**

Entrevista a profesionales/ técnico del Gobierno de La Rioja.

Referencia: Grado en Trabajo social de la Universidad de La Rioja.

Fecha: 08/05/2020

Buenos días con la actual situación a la que nos enfrentamos es imposible tener una reunión presencial para tratar este tema, pero le agradezco la predisposición y la colaboración a realizar la entrevista online debido a la actual crisis del Coronavirus.

Bloque I:

1. Principales discursos referidos a la administración, como se gestiona desde el ámbito administrativo.
2. ¿Le parece un buen sistema para afrontar la exclusión social? O crees que por ejemplo como en otras leyes como la de navarra no es tan buena en comparación, ¿Soluciona el problema en La Rioja?
3. ¿Cuál es la relación con empleo? ¿Cuáles crees que son los principales problemas? ¿Cómo se mejoraría?
  - Crees que estamos ante una ley meramente asistencialista, cuál es tu opinión al respecto.
4. Como tratarías el tema de la “Aporofobia” dentro de los propios servicios sociales.
5. Acompañamiento social (tema del proyecto/contrato social), como mejoramos los seguimientos, tu eres psicólogo eres trabajador social, como lo mejorarías.
6. Consideras que realmente las trabajadoras sociales tan sobrecargadas en cuestión a casos de RC como ellas dicen.

Despedida: Gracias por el esfuerzo realizado al ser una entrevista poco habitual y poder adaptarte a la nueva situación facilitando mi estudio.

#### **Anexo 4. Entrevista al técnico seleccionado del Gobierno de La Rioja. Entrevistas a Profesionales.**

Referencia: Grado en Trabajo social de la Universidad de La Rioja.

Fecha: 08/05/2020

##### **Perfil:**

Jefe de sección del Gobierno de La Rioja. Psicólogo y Trabajador Social y docente del área de ambas disciplinas en la UNED.

**Entrevista online debido a la actual crisis sanitaria provocada por el Covid- 19.**



## **Principales discursos referidos a la administración, como se gestiona desde el ámbito administrativo.**

Date cuenta que la gestión de renta de ciudadanía se montó y se preparó sobre el departamento que gestionaba antes el IMI y el AIS. No tuvo prácticamente refuerzos, sí que es verdad que se contrató algo de personal, se apostó por una especie de jefatura de sección, pero los primeros compases no tuvieron prácticamente... fue una avalancha, en fin mirando los dos niveles de la administración que es la Comunidad autónoma y las entidades locales. (Pausa para una breve llamada).

Estábamos en la pregunta de cómo la administración había gestionado todo, se tardó mucho en poner medios, la aplicación de la ley generó una sobrecarga de trabajo en todos los niveles.

Que los trabajadores sociales tenían muchísimas dudas que muchas veces no se les aclaraban rápidamente y que hubo un gran márgenes de incertidumbre sobre todo en la aplicación del decreto y se tardó mucho en solucionar los casos, sobre todo los que venían de IMI y AIS y en ir asignándolos a empleo o a servicios sociales que a fecha de hoy, el atasco inicial ya está resuelto y los expedientes se están gestionando con normalidad y bueno aun así... hay veces (por ejemplo el tema de las mujeres embarazadas) que llamas por teléfono y un día pueden decir que cobras RC y a la semana siguiente te dicen que cuando nace el niño ya no tiene derecho, entonces bueno si que ha habido un cierto grado de que un día te decían una cosa y otro día otra a la hora de transmitir detalles sobre aspectos no previstos en la ley y en el decreto.

**¿Le parece un buen sistema para afrontar la exclusión social? O crees que por ejemplo como en otras leyes como la de navarra no es tan buena en comparación, ¿Soluciona el problema en La Rioja?**

A ver me parece un paso adelante porque respecto a lo que teníamos, al IMI y al AIS pues había cosas tan sangrantes como que la gente se podía quedar pasados dos años durante seis meses sin cobrar nada, mas los tres meses que se tardaba en tramitar lo nuevo, la gente se podía estar tranquilamente nueve meses sin cobrar absolutamente nada y sin tener ningún tipo de ingresos y eso era terrible porque había gente que literalmente pasaba hambre. Aunque de Cáritas y de Cruz Roja le podían dar alimentos

las situaciones eran de necesidad extrema. El hecho de que no interrumpían el ingreso, es un avance en todo lo demás no.

No se puede decir que estemos ante un sistema de rentas mínimas como tal estamos ante un sistema muy asistencialista. Primero porque los niveles de ingresos que se proporcionan son insuficientes, cualquier nivel de ingresos está por debajo del 60% de la mediana en la rioja que está en unos 670 euros, entonces todos los perceptores de RC están por debajo de esa cantidad, entonces todos los perceptores de renta son técnicamente pobres. Entonces si definimos la pobreza como un fenómeno multidisciplinar que tiene muchas variables y una de las variables es la carencia de medios económicos desde luego esa no la soluciona de ninguna manera y todos los perceptores de renta de ciudadanía son pobres.

**Entrevistador: entonces decimos que es una ley y una manera de gestionar la exclusión asistencialista.** Entrevistado: Es una manera de manejar la pobreza no de solucionarla. No estamos ante una verdadera política de rentas que saque a la gente de la pobreza esto les proporciona algo muy muy muy básico para la mera subsistencia pero no los saca de pobres.

**¿Cuál es la relación con empleo? ¿Cuáles crees que son los principales problemas? ¿Cómo se mejoraría?**

Es sobre todo una cuestión de medios. Del 2001 había una ley que se llamaba de inserción socio laboral, y esta ley preveía creación de equipos mixtos de trabajo entre empleo y servicios sociales precisamente para el perfil de casos de renta de ciudadanía para trabajar de manera conjunta sobre todo en aquellos casos de personas que tienen circunstancias familiares que no encuentra trabajo, bueno, pues esta ley nunca se desarrolló.

En empleo en este momento no tienen una red de tutores que pueda cubrir todo el territorio, tienen muy poquitos, la presencia que tienen ya en el medio rural es prácticamente inexistente, porque los que tienen hacen más cosas de prospectares de empleo, y es que encima en el medio rural ni servicios sociales ni empleo tienen medios fuera de los propios profesionales de inserción social.

¿La relación con empleo? Bueno pues desde el punto de vista de que ellos no tienen recursos les cuesta relacionarse con servicios sociales, entonces desde servicios sociales

se busca activamente esa coordinación pero yo creo que desde empleo no dan abasto, no tienen capacidad de poder esa coordinación, porque donde nosotros mantenemos igual diez profesionales, igual ellos tienen uno que además hace más cosas que esto, entonces no dan abasto, ahí queda muchísimo por avanzar. La ley tal como está diseñada lo que viene a decir es que el seguimiento de los itinerarios unos los tiene que hacer empleo que en este momento son el 60% de los casos y el 40% son personas que no tienen capacidad laboral y se les realiza un proyecto de inserción social y salvo cuestiones muy puntuales, lo cierto es que hay una coordinación muy puntual, para coordinaciones muy puntuales. Con el cambio de gobierno y antes de que entrara la crisis del Covid-19 si que parecía que esto se iba a abordar y se estaba dando en empleo un nuevo enfoque, con cursos como el de la entrevista motivacional donde la mitad de los participantes eran de empleo y la mitad eran se trabajo social y fomentar espacios de encuentro como antesala de una mejor relación. Como bien sabes hemos tenido contacto puntuales y esporádicas para resolver casuísticas muy concretas pero no algo muy habitual y con equipos de trabajo que estén detrás de los usuarios y con equipos de trabajo que lo hagan juntos y en el territorio.

**Como tratarías el tema de la “Aporofobia” dentro de los propios servicios sociales.**

Yo lo enfocaría sabiendo que es un prejuicio; que es: una actitud socialmente compartida de un grupo dominante o mayoritario y con más poder que tiene una creencia muy negativa y una actitud a valorar negativa hacia otro grupo que está en una situación involuntaria, es decir un prejuicio en este caso de el conjunto de la sociedad hacia los pobres en este caso. Esta definición valdría para hombres sobre mujeres, raza blanca sobre raza negra...pero en este caso sería una aporofobia que sería una manera de expresar el clasismo social, un juicio clasista de los estratos sociales que están mejor hacia aquellos que están peor, osea, una actitud negativa hacia un grupo social con una serie de creencias negativas con unas emociones negativas hacia ese grupo y una conducta de discriminación en momentos puntuales.

Bien, todo eso sería el prejuicio, como lo enfocamos hacia ese prejuicio que hemos detectado en algunos profesionales del trabajo social, a pesar de que los profesionales del trabajo social han tenido una formación específica en valores dentro de la profesión y en psicología social para entender que son los prejuicios, y para entender que todos hacemos categorías sociales y grupos por lo tanto somos susceptibles a elaborar

prejuicios como parte de la normalidad del proceso de clasificación del ser humano, en principio y a pesar de haber recibido una formación específica para alertarte de esto los profesionales del trabajo social no vienen de Marte. Vienen de la misma sociedad que tiene esos prejuicios, entonces aunque aparentemente podríamos pensar que es extraño encontrar esos prejuicios, lo cierto es que mientras que los TS son normalmente personas de clase media y las clases medias tienen estos prejuicios respecto a los pobres pues cabría esperar que habría trabajadores sociales que manifiestan ideas de rechazo o de culpabilizarían sobre todo, o de que son personas que tienen la ética protestante de la meritocracia que se basa en que “tú tienes lo que te mereces” y que determinados grupos sociales se están aprovechando indebidamente los recursos de la sociedad y que no quieren hacer el esfuerzo de tomar las riendas de su vida y de cambiar. Esto de alguna manera serían los valores de la ética de la meritocracia que forman parte de todos los valores de toda la cultura occidental y que estas bases están en la idea del prejuicio hacia los pobres.

En esas discusiones en grupo con los trabajadores sociales de las zonas rurales tu como alumna has podido constatar que había esos dos discursos: un discurso basado en la justicia social y en que todos somos iguales, el pasado de las personas de exclusión y de rechazo y de entender que hay circunstancias que les llevan a tener rechazo hacia todo. Y otro discurso de personas que se suman al discurso dominante basado en el prejuicio social. Aunque el aporofóbico no es el dominante, se da en más casos de los que se podría esperar.

**Acompañamiento social (tema del proyecto/contrato social), como mejoramos los seguimientos, tu eres psicólogo eres trabajador social, como lo mejorarías.**

A ver en empleo tendrían que tener medios para hacer seguimientos porque ni siquiera hacen seguimientos propiamente dichos con lo cual ahí deben tener medios y formación que era la línea que habíamos empezado. Luego en servicios sociales salvo en Logroño y en Calahorra yo creo que sí que tienen un montón de casos, en el resto de las zonas rurales no es un problema de medios, es un problema de sensibilidad, de concienciación, de cambio de paradigma y de que por una vez nos hemos quejado toda la vida de que no podíamos hacer trabajo social de manual o de libro porque no teníamos tiempo. Y ahora por fin estos casos donde no pueden (los usuarios) trabajar y esta prestación económica es de por vida, no tenemos ninguna prisa siguiendo todos los principios del trabajo

social y eso que coincide que coincide con los principios de la entrevista motivacional para el cambio es lo que hace que las personas en un momento determinado mejoren aspectos de su vida, entonces yo creo que es más el cambio que tiene esa vertiente de concienciación.

Y luego un poco lo que señalabas tu en la clase de ayer, que en el medio rural, que muchas veces hacemos socioterapia que es derivar a las personas a que se inserten en grupos sociales que ya funcionan porque ahí se puede avanzar ya que se integran en una realidad, más que en muchas entrevistas en el despacho. Pero claro en el entorno rural y derivado de años y años limitándose a tramitar recursos porque había una demanda muy fuerte pues se ha abandonado un poco el trabajo comunitario.

Entonces, ¿Cómo se mejoran estos seguimientos? Yo veo dos líneas. Formación para recuperar las bases y la esencia del trabajo social sobre todo en las zonas rurales donde tienen pocos casos y no tienen presiones respecto a que el usuario se quede. Y por otro lado, ir desarrollando iniciativas de trabajo social comunitario o de desarrollo social comunitario para que en un momento determinado tengas un tejido social en tu entorno donde puedas hacer socioterapia con estas personas. Porque muchas veces el trabajo social participando con la comunidad se avanza muchísimo más que a nivel individual en el despacho. El trabajo social grupal lo veo más para entornos urbanos ya que puede haber más homogeneidad en el grupo y una masa crítica.

**Consideras que realmente las trabajadoras sociales tan sobrecargadas en cuestión a casos de RC como ellas dicen.**

Sobre todo lo que ha pasado es que hubo reuniones de zona cuando iba señalándoles las carencias. Primero se constató que el aplicativo había algún error de que no les llegaban los avisos. Y luego efectivamente cuando se sacaron los informes con nombres y apellidos de los casos que tenían abandonados es cuando la gente se ha empezado a poner las pilas. A raíz de que empezamos a darles esos informes donde salía que habían pasado más de 15 días entre tal y tal fecha, que había expedientes no abiertos... a partir de ahí es donde lo han empezado a llevar más al día. Entonces, efectivamente creo que Logroño y Calahorra tienen una sobrecarga de trabajo, o en lardero y va a ser muy difícil que el seguimiento de esos casos de trabajo social se pueda hacer bien. Pero en estos sitios es donde se puede hacer el trabajo grupal, que

sería una manera de llegar a más casos que ya hay experiencias en la comunidad de Madrid y hay gente que lo está usando como herramienta habitual.

En los pueblos creo que no hay excusa de ningún tipo para que estos casos no se lleven incluso con mimos. Puede ser que incluso las cabeceras de comarca tengan un poco más de presión pero sin ser una cosa terrible, y de hecho yo creo que ya se han puesto las pilas y me llaman preocupadas para que todo se haga bien. La dinámica ha cambiado, pero desgraciadamente ha cambiado desde que hemos implementado mecanismos de control, porque en el año que pasó desde que ya podían hacer los proyectos hasta que hemos tenido las herramientas de control funcionando, realmente había personas que llevaban todo muy bien y al día pero había personas que presentan dejadez. Y ojo suma errores de la aplicación en cuanto a la gestión de casos que hasta que no sacamos informes nadie había dicho nada ni nadie se había afectado. Entonces la gente se ha puesto las pilas cuando ha llegado el Covid-19 pero bueno yo creo que hemos dado un pasito en que esto se mejore. Yo creo que en el medio rural no debe haber ningún tipo de justificación para que los proyectos de renta de ciudadanía no se hagan de libro.

**Le doy las gracias por su colaboración y nos despedimos.**

## **Anexo 5. Guión entrevista a profesionales/ Trabajadoras sociales**

Finalmente estas entrevistas no se han podido llevar a cabo debido a la actual crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19.

Entrevistas a Profesionales.

Referencia: Grado en Trabajo social de la Universidad de La Rioja.

Fecha: 04/03/2020

**Perfiles:**

1. Trabajadora Social que ejerza su labor profesional en una zona rural de La Rioja.
2. Trabajadora Social que ejerza su labor profesional en zona urbana, en concreto en Logroño.

### **Introducción:**

Hola, me presento, soy Sonia Martínez y estoy en el último año del grado en Trabajo Social, estoy realizando una investigación de Renta de Ciudadanía, anteriormente he entrevistado a usuarios que reciben la prestación, y el objetivo era conocer cómo viven con una cuantía más escasa, cuáles son sus necesidades y que mejorarían su estuiera en su mano. No obstante también me interesa conocer como se ve desde “el otro lado” desde las profesionales que gestionáis la ayuda, como lo hacéis, como se enfocan las entrevistas, frustraciones, complicaciones o algún caso complicado que os haya costado resolver. Esta conversación es privada, por lo que los datos personales no van a aparecer en ningún momento en la investigación, además me gustaría poder grabar la conversación con el objetivo de que sea más sencillo para el posterior análisis y me permita recordar mejor las cosas que me están contando. Si hay alguna cuestión que no pueden contestar simplemente lo comunican y se pasa a la siguiente cuestión, mi objetivo ante todo es aprender de lo que puedan aportarme y que la conversación sea agradable para ambas.

### **Bloque I Datos de la Trabajadora Social.**

1. ¿Qué años tiene?
2. ¿Cuál es el título académico que ostenta y hace cuanto que lo tiene?
3. ¿Ha cursado alguna otra titulación, formación adicional que complete sus estudios, tanto en el área de lo social como en otras áreas? ¿Si es así, que tipo de formación ha obtenido?
4. ¿Cuántos años de experiencia lleva como trabajadora social?
5. ¿Ha tenido otros trabajos del área social, otros sectores, población específica...?
6. Si trabaja en zona rural ¿Cuántos pueblos lleva? Si es de zona urbana, funcionamiento que conozco menos que el de la zona rural preguntarle si me puede explicar cómo se trabaja en Logroño, como se organizan, como llevan los casos...
7. En la zona rural....¿Existen diferencias entre algunos pueblos que lleva?

8. Diferencias observadas en la gestión entre Logroño y las zonas rurales.

## **Bloque II Renta de Ciudadanía.**

1. ¿Cómo afrontó el cambio de IMI y AIS a renta de ciudadanía?
2. ¿Le costó mucho hacerse a la nueva prestación a la hora de explicársela a los usuarios, o a la hora de gestionarla?
3. Respecto a la caracterización de los problemas de exclusión social. ¿Qué diferencias y similitudes observa en los posibles perfiles de usuarios? (jóvenes, mujeres, minorías étnicas, cargas familiares...)
4. ¿Le parece un buen sistema para afrontar la exclusión social?
5. ¿Cuáles son las principales características y cambios experimentados en las personas que usted atiende?
6. ¿Con que recursos cuenta como trabajadora social con referencia a la renta de ciudadanía?
7. ¿Cuál es su relación con empleo? Me consta, por las reuniones de coordinación de las zonas rurales a las que he tenido la oportunidad de asistir, que la relación no es muy buena, ¿Cuáles crees que son los principales problemas?
8. Durante mis prácticas he detectado ciertos discursos donde no se dejaba en buen lugar la integridad de los usuarios, indicando en muchas ocasiones que *“echan cara algunas situaciones para mantener la renta”* es por ello que quiero saber si conoce algún caso donde el usuario no sea del todo honesto con usted.
9. ¿Percibe el miedo en los usuarios a que les quiten la prestación?
10. Como se adapta como profesional a los diferentes perfiles y a las diferentes situaciones que se le presentan, como lo gestiona

## **Bloque III Gestión de la RC, programas de inserción social, posibles mejoras.**

1. Como es el diagnóstico, la preparación para la acogida del usuario con que percibe RC.
2. Principales dificultades en la elaboración o diagnóstico
3. Soy consciente de que la aplicación de renta de ciudadanía no les suele gustar a los profesionales, es esto un impedimento a la hora de elaborar proyectos o de abrir más de un proyecto por año/usuario (Lo corroboran las estadísticas).
4. Principales barreras que encuentra a la hora de diseñar un proyecto de inserción social.



5. ¿Cómo gestiona el no cumplimiento de las actividades ni de los objetivos por parte del usuario?
6. Propuestas de mejora para ley o para la gestión de la misma, ¿Qué mejoraría?

Finalmente agradecerle su ayuda en mi investigación, si tiene alguna cuestión más que aportar o algún tema no tratado es el momento para hacerlo.

Despedida.

## ***VII. Bibliografía***

---

- Ley 4/2017, de 28 de abril, por la que se regula la Renta de Ciudadanía de La Rioja. (2017, abril 28). Recuperado 15 de octubre de 2018, de [http://www.rioja.ccoo.es/comunes/recursos/17/doc288849\\_Ley\\_de\\_la\\_Renta\\_de\\_Ciudadania\\_de\\_La\\_Rioja..pdf](http://www.rioja.ccoo.es/comunes/recursos/17/doc288849_Ley_de_la_Renta_de_Ciudadania_de_La_Rioja..pdf)
- Decreto 41/2017, de 29 de septiembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2017, de 28 de abril, por la que se regula la Renta de Ciudadanía de La Rioja. (2017, septiembre 29). Recuperado 8 de agosto de 2018, de

[https://ias1.larioja.org/boletin/Bor\\_Boletin\\_visor\\_Servlet?referencia=5949309-1-PDF-](https://ias1.larioja.org/boletin/Bor_Boletin_visor_Servlet?referencia=5949309-1-PDF-)

- Decreto foral 26/2018, de 25 de abril, de desarrollo de los derechos a la inclusión social y a la renta garantizada. (2018, abril 25). Recuperado 8 de octubre de 2018, de <http://www.lexnavarra.navarra.es/detalle.asp?r=50202>
- Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social. (2008, diciembre 23). Recuperado 8 de octubre de 2019, de <https://www.boe.es/eli/es-pv/l/2008/12/23/18/dof/spa/pdf>
- DECRETO 2/2010, de 12 de enero, de la prestación complementaria de vivienda. (2010, enero 12). Recuperado 3 de febrero de 2020, de [https://www.euskadi.eus/web01tramite/es/contenidos/ayuda\\_subvencion/prestacion\\_vivienda/es\\_pcv/prestacion\\_complementaria\\_vivienda2.html](https://www.euskadi.eus/web01tramite/es/contenidos/ayuda_subvencion/prestacion_vivienda/es_pcv/prestacion_complementaria_vivienda2.html)
- Perez, Carbonero, & Martínez. (2020). “La profesión de trabajo social ante los desafíos de las políticas de inclusión en España ”. *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global aportaciones desde el Trabajo Social*, 1.
- Mataix Aldeanuev, C. (2018). Renta básica, ¿Hacia el fin de la pobreza? *Diecisiete Investigación Interdisciplinar para los Objetivos de Desarrollo Sostenible*, 1-186. Recuperado de <https://katalogoa.siiis.net/Record/544976>
- Pérez Eransus, B. (2004). El acompañamiento social como herramienta de lucha contra la exclusión. En V. Renés Ayala (Ed.), *Documentación social: Intervenciones ante la exclusión social* (Vol. 135, pp. 89-108). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1111761>
- Raya, E., & Caparrós, N. (2014). Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera. *Cuadernos del Trabajo Social, (Ejemplar dedicado a: Intervención social en tiempos de sufrimiento social)*, Vol. 27(Nº 1). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es>
- Ayala Cañón, L., & Ruiz-Huerta Carbonell, J. (2018). *3er Informe sobre la Desigualdad en España 2018*. Recuperado de <https://www.fundacionalternativas.org/laboratorio/libros-e-informes/informes/3er-informe-sobre-la-desigualdad-en-espana-2018>
- Vilagrasa Ibarz, J. (2000). LOS DEBATES SOBRE POBREZA URBANA Y SEGREGACIÓN SOCIAL EN ESTADO UNIDOS. *Scripta Nova. Revista*

- Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales.*, 76, 1. Recuperado de <http://www.ub.edu/geocrit/sn-76.htm>
- Hamilton, G. (1974). la importancia del registro social. Trabajo Social. Recuperado 2 de marzo de 2020, de <https://eprints.ucm.es/5675/>
  - Vazquez Fernandez, C. (2002). El contrato. Un instrumento para el cambio. *El método: Itinerarios para la acción II*, 58. Recuperado de <https://www.serviciosocialesypoliticassocial.com>
  - LEY 7/2009, DE 22 DE DICIEMBRE, DE SERVICIOS SOCIALES DE LA RIOJA. (2009, diciembre 22). Recuperado 3 de noviembre de 2019, de <https://web.larioja.org/normativa?n=1232>
  - *Nivel y condiciones de vida.* (2020). [Encuesta está dirigida a hogares y a las personas con especial interés por las de 16 años o más producción de estadísticas sobre renta, pobreza y exclusión social armonizadas a nivel europeo y, en segundo lugar, el seguimiento de los efectos producidos por las políticas socioeconómicas sobre las mismas personas y hogares]. Recuperado de [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176807&menu=ultiDatos&idp=1254735976608](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176807&menu=ultiDatos&idp=1254735976608)
  - Gonzalez Lastra, R. (2020, mayo 14). El tsunami social de la pandemia duplica solicitudes de Renta de Ciudadanía. Recuperado 14 de mayo de 2020, de read: <https://www.larioja.com/la-rioja/coronavirus/tsunami-social-pandemia-20200514234832-ntvo.html>
  - Díaz Uriel, A. (2020, abril 30). Servicios Sociales adelanta el pago de la Renta de Ciudadanía ante el COVID-19. Recuperado 30 de abril de 2020, de <https://www.larioja.com/la-rioja/coronavirus/servicios-sociales-adelanta-20200430145918-nt.html>
  - JOSÉ GONZÁLEZ , M. (2020, abril 23). El ingreso mínimo vital del Estado beneficiará a siete mil hogares riojanos. Recuperado 23 de abril de 2020, de <https://www.larioja.com/la-rioja/coronavirus/ingreso-minimo-vital-20200423234649-ntvo.html>
  - JOSÉ GONZÁLEZ , M. (2020, abril 23). Paga extra para los perceptores de la Renta de Ciudadanía. Recuperado 23 de abril de 2020, de

<https://www.larioja.com/la-rioja/coronavirus/paga-extra-perceptores-20200423234630-ntvo.html>